

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring - refusjon av utgifter til taxi og privatsjåfør

Dato

08.05.2020

Saksnummer

2020-00334

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Goma til Batnfjordsøra den 4. desember 2019, men fikk ikke reist fordi han ble frakjørt av bussen.

Klager anfører at bussen ikke stoppet selv om han gikk ut på fortauet og strakk ut hånden i god tid. Videre anfører klager at måten han gjorde det på har vært tilstrekkelig uavhengig av fartssone når han har tatt buss de siste 20 årene.

Klager anfører at han ringte kundeservice for å forklare situasjonen og ble bedt om å bestille og legge ut for taxi. Videre forklarer klager at han senere ble oppringt av kundeservice som forklarte at de hadde kontaktet sjåføren som hadde forklart at det hadde stått flere folk på holdeplassen, men at ingen hadde gitt tegn til at han skulle stoppe. Klager forklarer at han deretter ble informert om at han kunne sende inn en klage. I dette tilfellet blir det påstand mot påstand.

Klager forklarer at han ikke kunne vente på neste bussavgang da han skulle rekke juleavslutningen på skolen til sin sønn. For å redusere kostnadene fikset klager privatsjåfør fra Krifast til Batnfjordsøra.

Klager krever følgende merutgifter dekket på grunn av frakjøringen:

Taxi - 550 kr

.

Privat sjåfør - 100 kr.

Totalt: 650 kr

.

Klager krever 650 kr refundert av Fram på grunn av frakjøring.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har, til tross for purring fra sekretariatet, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Saken gjelder refusjon av utgifter til taxi og privatsjåfør på grunn av frakjøring av buss.

Fram har ikke inngitt tilsvaer i saken, og nemnda legger således klagers opplysninger til grunn, om at han ble frakjørt av bussen, og at dette ikke skyldes klager. Dette er således et avvik som gir rett til refusjon. Det vises videre til at han tok direkte kontakt med kundeservice, og ble bedt om å bestille taxi. Noe han gjorde, og nemnda mener at han bør få refundert dokumenterte kostnader til taxi på 550 kr. Kostnader til privatsjåfør er ikke dokumentert, og er heller ikke noe som dekkes under reisegarantien.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager får refundert taxiregning med 550 kr.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sand (Ruter)
- Ingvild Brennodden