

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter

### Dato

15.08.2018

### Saksnummer

2018-00411

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med flybussen fra Hatlasvingen til Ålesund lufthavn 21. desember 2017 med avgang kl.17.30.

Klager ventet på bussholdeplassen fra kl.17.25. En annen buss stod ved holdeplassen, og da flybussen kom kjørte den forbi uten å plukke opp klager. Dette fikk klager bekreftet etter at hun ringte selskapet for å høre om det virkelig var flybussen som hadde kjørt forbi.

For at klager skulle rekke flyet måtte hun ta taxi til flyplassen. Hun krever derfor at Fram refunderer den ekstra utgiften på 629 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har avvist klagen som for sent fremsatt. Selskapet har ikke hatt kommentarer til klagen til nemnda.

### Nemnda bemerker

Klager skulle ta bussen til flyplassen, men bussen kjørte forbi henne uten å stoppe. Hun måtte ta taxi for å rekke fly og krever erstattet utgifter til taxi med kr. 629.-.

FRAM har avvist klagen som for sent fremsatt og har ikke kommentert de faktiske forhold omkring påstått forbikjøring.

FRAM har reisegaranti i samsvar med den anbefalte bransjestandard avtalt mellom Trafikkbedriftenes Landsforbund og Kollektivtrafikkforeningen.

Av reisegarantien fremgår at krav må gjøres gjeldende "senest 1 måned etter hendelsen".

Hendelsen fant sted 21. desember 2017 og klagen ble etter klagers opplysninger sendt 22. januar 2018.

Kravet ble dermed satt fram etter fristens utløp.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at taxi utgiftene erstattes da klagen er for sent fremsatt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)