

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at Kolumbus justerer rutetabellen, jfr. markedsføringsloven § 7.

### Dato

15.03.2018

### Saksnummer

2017-03217

### Tjenesteytere

Kolumbus

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om at Kolumbus justerer rutetabellen da busslinje X76 alltid er forsinket.

Klager viser til at Kolumbus sin påstand om at han ikke har ønsket å benytte seg av Reisegarantien ikke er riktig. Klager ble mer enn 20 minutter forsinket, men hadde ikke utgifter til alternativ transport. Når bussen er vesentlig forsinket, og ikke mulig å spore i sanntidssystemet så er det en løpende vurdering hvorvidt man skal ta en annen bussrute, eller ta risiko ved å bestille taxi.

For kunden er det helt umulig å vite på tidspunktet for forsinkelsen om Reisegarantien er gyldig. Det fremgår av Reisegarantien at den ikke gjelder

" ... [n]år det inntreffer omstendigheter som Kolumbus ikke kan styre, for eksempel ekstreme værforhold, ulykker og vegstegninger som gjør at bussene ikke kommer frem, streik og lignende."

Klager understreker at kunden kan ikke kjenne årsaken til at bussen er forsinket, slik at denne garantien har svært begrenset verdi, samt presser kunden til å ta en risiko på forsinkelsestidspunktet.

I selskapets tilsvaer fremstiller de det som om at forsinkelser på rute X 76 er sjeldne og sporadiske hendelser. Kolumbus har ikke forelagt dokumentasjon på at bussene er i rute. Hver gang klager tar denne bussen er den forsinket.

Klager viser også til vedlagt korrespondanse med Kolumbus på Twitter, som viser at selskapet selv ikke har oversikt over hvor bussene befinner seg. Sanntidssystemene har

vesentlig utfall, og fungerer kun på en prosentandel av bussrutene. Det kan virke som om de kobler seg av systemet ved større forsinkelser.

I Kolumbus sine "kjøp-og bruksvilkår" har de ikke tatt forbehold om at markedsførte avgangstider er høyst veiledende.

Dersom Kolumbus ikke sannsynliggjør at forsinkelser på ruten er unntakstilfeller, og heller ikke justerer rutetabellen, blir klagen oversendt Forbrukertilsynet med påstand om brudd på markedsføringsloven.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Kolumbus beklager så mye for de problemer kunden stadig opplever med forsinkelse på rute X 76. Kolumbus har tilbudt kunden å benytte seg av selskapets Reisegaranti, noe han ikke har ønsket å benytte seg av. Kunden ønsker justering av rutetidene, men dersom en gjennomgang av sanntidsdata viser store regelmessige avvik vil Kolumbus selvfølgelig ta hensyn til det.

En annen utfordring med en slik justering, er at det er vanskelig å avgjøre hvor mye de ulike rutene skal justeres, da køene varierer fra dag til dag og minutt til minutt. Det er vanskelig å få rutetidene riktig, og i verste fall ville bussene blitt stående og vente på holdeplassene underveis på dager med lite trafikk.

Det kan og nevnes at sanntidssystemet har gjort det enklere å innhente og sammenligne kjøredata fra de ulike rutene, og at det dermed blir mulig for selskapet å avdekke gjentakende mønster i forsinkelsene. Skulle det bli avdekket betydelige punktlighetsavvik på en rute, og disse avvikene er relativt like gjennom hele året, vil selskapet vurdere å gjøre tiltak på den aktuelle ruten.

Kolumbus er dog alltid lydhøre hvis det er konkrete utfordringer.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda oppfatter klagen først og fremst å gjelde et krav om justering av rutetabeller på grunn av hyppige forsinkelser og ikke et krav i forbindelse med en konkret tvist.

Etter nemndas syn ligger dette åpenbart utenfor nemndas kompetanse, jf transportklagenemndforskriften § 1-3. Saken blir dermed å avvise med hjemmel i forskriften § 6-2 a.

### **Vedtak**

Saken avvises fra behandling i Transportklagenemnda Kollektivtransport.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)