

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter på grunn av  
forsinket buss - ikke beregnet nok overgangstid

### Dato

20.10.2021

### Saksnummer

2021-00926

### Tjenesteytere

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 31. mai 2021 fra Jernbaneveien til Stavanger lufthavn. Klager skulle bytte fra busslinje 2 til busslinje 42 ved Hagakrossen. Klager anfører at første buss ble forsinket fordi det kom billettkontroll om bord og dette tok nokså lang tid. Klager forklarer at bussen ankom Hagakrossen ca. kl. 13:38 og dermed var den foreslåtte forbindelsen videre, med avgang kl. 13:29, allerede gått.

Neste buss var angitt kl. 13:59 med ankomst 14:11. Dette ville medføre en 30 minutters forsinkelse og risiko for å miste flyforbindelse videre. Klager og reisefølget valgte derfor å ta taxi for å innhente reiseruten. Slik nettsiden for reiseforslag ved søk om en reise fra adresse A til adresse B fungerer på Kolumbus sin nettside på mobil er det fullstendig umulig for en vanlig bruker av nettsiden å se at dette ikke er en reell reise og at noen tilleggstider må plottes inn slik kundesenteret påstår.

I dialogen klager har hatt med Kolumbus fremgår det at klager mener at reiseplanleggeren villeder kunder til å tro at det er trygt å reise med selskapet og at man skal komme frem til angitt tid er en sak for seg selv. Klager mener at selskapet har et system på plass for å fraskrive selskapet for ethvert ansvar. I dette tilfellet var det kontrollørene som medførte forsinkelsen slik at korresponderende buss ifølge reiseplanleggeren ikke kunne nås. 5 minutter ville ikke gjort noe fra eller til i dette tilfelle, for kontrollen oppholdt bussen lengre enn det. Klager mener at reisegarantien er falsk og bør ansees som villedende markedsføring.

Etter at klager har mottatt Kolumbus sitt tilsvaret i saken vil han påpeke at selskapet kommer med usannheter i sitt svar ved å beskrive situasjonen fordelaktig for seg og direkte lyve om hva den reisende hadde søkt på ved å skrive "Reisesøket Klager gjorde

var for rute 2 til Hagakrossen og deretter rute 42 fra Hagakrossen." Klager forklarer at han ikke er kjent med ruter for kollektivtransport i Stavanger og derfor søkte reise fra adresse i Stavanger sentrum (Radisson Blue Atlantic hotell) til Stavanger Lufthavn i selskapets applikasjon. Klager viser til dokumentasjon hvor reiseruten han fikk opp fremgår.

Klager, som enhver annen ville ha gjort, gikk ut fra at han kunne stole på selskapets egne ruteforslag for å bringe han fra punkt A til punkt B slik søket er utformet. Søkeresultatet var inklusive beregnet tid for gangavstand til start og fra slutt-holdeplassen i forhold til adressene han søkte. Dette ga en ekstra "trygghet" som i ettertid viste seg å være falsk, til påliteligheten av den foreslåtte reiseruten.

Klager vil gjøre alle parter oppmerksom på at ingen steder signaliseres det faktum at reiseforslaget ikke er reelt, og at det må gjøres tilvalg andre steder. Klager testet søket igjen nå og fikk likedan reiseforslag som han var uheldig nok til å stole på sist i Stavanger. Å postulere at en bruker av deres nettsider bør gjøre tilvalg, selv om behov for sånne ikke blir signalisert tydelig i søkeresultatet kan umulig frita selskapet fra ansvar å levere reelle forslag av reiseruter.

Klager konstaterer at selskapet velger å komme med usannheter om de faktiske hendelsene for å bortforklare deres nettsides ufullkommenheter. Selskapet viser ved dette at de bevisst villeder forbrukere og leverer falske forslag av reiseruter som gjør at reiser selskapet tilbyr fremstår mer effektive enn det de egentlig er.

Etter at klager har mottatt Kolumbus sin kommentar i saken legger han til at han som forbruker registrerer at Kolumbus AS forsøker å opprette en egen 'logikk' angående hva innebærer en reell og gjennomførbar reise. Det som blir presentert av Kolumbus AS strider mot det som er en selvfølge hos tilsvarende aktører i Norge og internasjonalt. Jfr. [ruter.no](https://ruter.no), et hvert søk for en reise fra punkt A til punkt B, gir reelle og gjennomførbare reiseforslag, overgang, om slik er nødvendig, blir regnet inn med tilstrekkelig margin med bakgrunn i den kunnskapen reiseselskapet besitter og som kunden har lite eller ingen forutsetninger til å kjenne til.

Videre legger klager til at ingen av selskapene han kjenner til, utenom nå Kolumbus AS, forventer at kunden skal på forhånd vite hvilke av ruter innebærer overgang og hvilke ikke, og hvor lang tid slike eventuelle overgang vil kunne kreve. Kravet som Kolumbus AS presenterer, om at forbruker må ha forhåndskunnskap om reisen for å kunne benytte applikasjonen deres, fremstår som urimelig fordi man nettopp anvender selskapets applikasjon for å innhente opplysninger om noe man ikke kjenner til fra før. Å lempe ansvaret for ikke gjennomførbare reiseforslag levert av Kolumbus AS over på forbruker fremstår dermed som urimelig.

Klager krever utlegg til taxi refundert til totalt kr. 226.

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

Tjenesteyter har ikke direkte buss mellom Stavanger sentrum og Stavanger Lufthavn, Sola. Den kommersielle aktøren Flybussen tilbyr det. Tjenesteyter har derimot en rekke muligheter dersom man velger å bytte buss underveis mellom de to stedene.

Reisesøket klager gjorde var for rute 2 til Hagakrossen og deretter rute 42 fra Hagakrossen. Det fremkommer tydelig i reisesøket at det er 0 minutter overgang mellom disse avgangene, og det fremkommer ikke at det er korrespondanse mellom rutene. Reisen kan foretas da det er raskeste reise, men risikoen for å ikke nå frem til neste rute er tilstede når man har valgt en reise med 0 minutter overgang.

Det står tydelig i søket at den ene rutebussen skal være på stedet 13:29 og den andre skal være på stedet 13:29. Noe som tilsier en manglende overgangstid der man selv som reisende må vurdere om man ønsker å benytte seg av reisen.

Alternativt kan man velge i reiseplanleggeren å kun vise avganger med mer overgangstid. Eller man kan se på de valgene som fremkommer som reiser, og velge den som har nok overgangstid i tilfelle noe uforutsett skulle skje som gir noen minutters forsinkelse.

I dette tilfellet var rute 2 blitt forsinket med 3 minutter grunnet trafikk fra starttidspunkt til Madla hvor det var billettkontroll. Billettkontrollen tok i underkant av 4 minutter. Deretter ble det ytterligere 2 minutter forsinkelse fra Madla til Hagakrossen grunnet trafikk.

Et vilkår for utbetaling av reisegaranti er at man har beregnet nødvendig gangtid og 5 minutter overgang.

Det er leit at passasjer ikke rakk frem med valgt reise. Reisen var valgt med 0 minutter overgangstid. Dette fremkommer tydelig på reiseforslaget, og det var ikke valgt i reisesøket ekstra overgangstid. Man kunne valgt andre avganger der overgangstiden var 5 minutt eller mer og da ville reisegarantien blitt utløst. Var man usikker om vilkår kunne man kontaktet vår kundeservice som har lang åpningstid.

Vilkåret i reisegarantien om å beregne minimum 5 minutter overgangstid er ikke oppfylt. Vi kan da ikke utbetale reisegaranti.

Etter at Kolumbus har mottatt klager sin kommentar i saken legger de til at alle reiseforslagene som ble presentert var, og er, reelle. Passasjerer reiser på disse reiseforslagene. Reiseforslagene som presenteres nedover i applikasjonen, eller på reiseplanleggeren, har ulik overgangstid. For å presisere i dette tilfellet, så ga søket klager gjorde mellom Stavanger sentrum (Radisson Blue Atlantic hotell) og Stavanger Lufthavn flere reiseforslag. Videre legger Kolumbus til at dersom man velger reiseforslaget med 0 minutters overgangstid vil man ikke rekke overgang dersom det er flere passasjerer enn

normalt, mer trafikk enn normalt, billettkontroll eller andre kjøreforstyrrelser av rutene som kan oppstå. Man kan da heller ikke benytte seg av reisegarantien, siden den har som et vilkår at man har valgt et reiseforslag med minst 5 minutters overgangstid i tillegg til nødvendig gangtid.

Videre legger Kolumbus til at på samme siden som reiseforslaget som ble valgt kom opp, er det flere andre reiseforslag hvor det kommer frem at det er overgangstid på 5 minutter eller mer. Hadde et av de reiseforslagene blitt valgt ville klager kunnet tåle noe påløpt forsinkelse og hatt rett på reisegaranti. Men de avgangene ble ikke valgt.

Kolumbus opprettholder sitt standpunkt i saken.

### **Nemnda bemerkar**

Klager skulle reise med bussen 31. mai 2021 fra Jernbaneveien til Stavanger lufthavn, og rakk ikke overgang ved Hagakrossen da første buss ble forsinket.

Nemnda bemerkar at det fremgår av reisegarantien at det ved reiser med overgang må beregnes minst 5 minutters overgangstid, og at reisegarantien ikke gjelder dersom dette ikke er gjort. Dette gjelder uavhengig av om reiseforslagene viser overganger med kortere overgangstid. Da klager hadde beregnet 0 minutters overgangstid, er det ikke grunnlag for refusjon av taxiutgifter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representantar**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)