

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av innstilling i forbindelse med 17. mai. Klager hadde ikke kjøpt billett.

### Dato

18.09.2024

### Saksnummer

2024-01665

### Tjenesteytere

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Klubbgata til Jørpeland kirke den 17. mai 2024.

Klager anfører at bussen ikke dukket opp, og at det ikke var noe informasjon om stengt bussholdeplass. Klager anfører at den digitale tavlen på holdeplassen viste at bussen var på vei, helt frem til bussen skulle vært på holdeplassen. Klager anfører at det også stod på reiseplanleggeren på kolumbus.no at bussen gikk vanlig rute, inkludert stopp i Klubbgata. Klager anfører at han ikke kjøpte billett ettersom bussen aldri kom.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at Kolumbus innrømmer at skjermene i Klubbgata er gamle og at det der stod at bussen kom. Klager anfører at Kolumbus også innrømmer at reiseplanleggeren viste at bussen skulle gå som planlagt. Klager anfører at det ikke var hengt opp noe ark med informasjon på selve holdeplassen, slik Kolumbus hevder, og at han selvsagt hadde gått 500 meter til der bussen gikk fra dersom det hadde hengt en lapp.

Klager krever å få dekket 1378 kroner i utgifter til drosje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I løpet av året er 17. mai enkeltdagen som påvirker busstrafikken i størst grad. Det er omkjøringer store deler av dagen på grunn av stengte veier og planlagte tog. I Stavanger starter og avslutter bussene derfor ruten sin i utkanten av sentrum, fra holdeplassene ved Fiskepiren. Slik har rutene blitt kjørt på 17. mai de siste årene.

Dette er meldingen som dukket opp i reiseplanleggeren når man søkte på reiser for 17. mai:

"Gratulerer med dagen! Husk at bussene kjører annerledes i dag. Derfor kan reiseplanleggeren dessverre vise feil rute. Sjekk ruten din på [kolumbus.no](https://kolumbus.no)."

Meldingen var også synlig som pop-up for alle brukere av Kolumbusappen, samt at den har vist på sanntidsskjermer på holdeplasser og i bussen.

På hjemmesiden har Kolumbus publisert informasjon om hvor bussene går fra i sentrum, samt detaljert informasjon som forklarer omkjøringstraséen for hver enkelt rute.

Plakater har også blitt hengt opp på alle holdeplasser i Stavanger sentrum, også på holdeplassene i Klubbgata.

Reisegarantien til Kolumbus gjelder ikke ved planlagte endringer i trafikken som det er informert om på forhånd, ei heller ved store arrangementer eller andre forhold som påvirker kollektivtrafikken i stor grad. Vilåårene i sin helhet finner man her: <https://www.kolumbus.no/hjelp-og-kontakt/reisegaranti/Reisegaranti-buss-lokaltog-ferje/>

Når det gjelder avgangsviåning på holdeplassskjermene i Stavanger sentrum, skal disse også ha vært avslått i tidsrommet 06:00-19:00 på de aller fleste holdeplassene. Av rent tekniske årsaker kan avgangstidspunkt fortsatt ha vist på enkelte av Kolumbus' eldste skjermes, blant annet de som står i Klubbgata. Kolumbus skjønner at det kan være uoversiktlig å reise på 17. mai, og at det kan ha skapt litt eketra forvirring dersom avgangene viste på skjermen. Kolumbus mener imidlertid at endringene har blitt godt nok informert om i alle deres digitale kanaler, og på selve holdeplassen. Da reisegarantien ikke er gjeldende ved planlagte endringer står avslaget om refusjon for drosjeutgifter i dette tilfellet.

I tilsvar til klagers kommentar, skriver Kolumbus at de til tross for at avgangene har vist på sanntidsskjermen, mener de at det har vært tilstrekkelig informasjon på holdeplassen i form av plakat, samt i alle deres digitale kanaler. Med grunnlag i vilåårene for reisegarantien til Kolumbus, opprettholder de avslaget av refusjonssøknaden.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av bussen ikke gikk fra holdeplassen som klager hadde planlagt å reise fra den 17. mai 2024.

Det følger av Kolumbus' reisegaranti at dersom det oppstår svikt i rutetilbudet som gjør det den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket, kan utlegg til drosje dekkes på visse vilåår. Det gis ikke erstatning ved store arrangementer eller andre forhold som påvirker kollektivtrafikken i stor grad, eller for planlagte endringer i trafikken som er informert om på forhånd.

Klager har anført at den digitale tavlen på holdeplassen viste at bussen var på vei, og at det stod på reiseplanleggeren på kolumbus.no at bussen kjørte vanlig rute. Videre har klager anført at det ikke var hengt opp plakat med informasjon på selve holdeplassen.

Kolumbus har oppgitt at det var omkjøringer store deler av 17. mai på grunn av stengte veier og planlagte tog, og at bussene i Stavanger derfor startet og avsluttet rutene sine i utkanten av sentrum. Videre har Kolumbus opplyst at det i reiseplanleggeren kom opp melding om at bussene kjørte annerledes og at reiseplanleggeren derfor kunne vise feil reiserute når man søkte på reiser for 17. mai. Meldingen var ifølge Kolumbus synlig som pop-up for alle brukere av Kolumbusappen, og det ble også publisert informasjon om hvor bussene gikk fra på hjemmesiden deres. I tillegg ble det hengt opp plakat på alle holdeplasser i Stavanger sentrum, også på holdeplassene i Klubbgata.

Når det gjelder avgangsvisning på holdeplassskjermene i Stavanger sentrum, oppgir Kolumbus at disse skal ha vært avslått i tidsrommet 06:00-19:00 på de aller fleste holdeplassene, men at avgangstidspunkt av rent tekniske årsaker fortsatt kan ha blitt vist på enkelte av de eldste skjermene, blant annet de som står i Klubbgata.

Nemnda legger til grunn at avvikene den aktuelle dagen skyldtes omkjøringer og stengte veier i forbindelse med feiring av nasjonaldagen den 17. mai. Avvikene var også planlagte endringer som det var informert om på forhånd. Etter nemndas syn kommer ikke reisegarantien til anvendelse i slike tilfeller. Klager hadde heller ikke kjøpt billett til bussavgangen, og det var dermed ikke inngått noen transportavtale mellom klager og Kolumbus. Nemnda kan således ikke se at det foreligger grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

Hva gjelder klagers anførsler knytte til manglende informasjon om avvikene, viser nemnda til at det ifølge Kolumbus, kom opp melding i reiseplanleggeren om at reiseplanleggeren kunne vise feil reiserute når man søkte på reise for 17. mai, og at det ble publisert informasjon på hjemmesiden deres. Kolumbus har også oppgitt at det ble hengt opp plakat på alle holdeplasser i Stavanger sentrum. Nemnda bemerker at det er uheldig dersom skjermen på klagers holdeplass viste feil informasjon, men nemnda finner ikke å kunne legge avgjørende vekt på det, all den tid det ble gitt riktig informasjon på Kolumbus sine andre kommunikasjonsplattformer. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sjekke rutetider og planlegge sin reise ut ifra informasjonen som er tilgjengelig på opererende transportørs kommunikasjonsplattformer, særlig når det er snakk om reiser på dager slik som 17. mai.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)  
Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)  
Irene Vabe (Ruter)  
Paal Bjønness (Forbrukerrådet)  
Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)