

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen ikke dukket opp. Klagefrist.

### Dato

16.08.2023

### Saksnummer

2023-00912

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og mannen skulle reise med buss fra Sveberg til Trondheim sentrum via Leistadkrysset om ettermiddagen den 26. oktober 2022. Klager anfører at de reiste med bussen til Leistadkrysset og at de skulle ta en annen buss videre derfra, men at de ble stående og vente i en time uten at bussen kom. Klager anfører at de hadde en middagsreservasjon de måtte rekke, og de valgte derfor å ta drosje det siste stykket.

Klager sendte inn krav om dekning av drosjeutgiftene til AtB den 10. mars 2023, men hun fikk avslag som følge av at kravet var sendt inn for sent.

Klager stiller seg kritisk til at det kan gjelde en klagefrist på kun én måned. Klager anfører at man har angrefrister på kjøp hos andre aktører som er mye lengre. Klager anfører at det må være en forbrukerlov som overgår klagefristen i dette tilfellet. Klager anfører at man ofte har ett til to år på å klage på kjøpte produkter.

Klager anfører at hun hadde kjøpt billett som hun ikke fikk brukt, fordi bussen ikke kom. Klager stiller seg kritisk til AtBs frist og tilbud.

Klager krever at AtB dekker drosjeutgiftene på 523 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av AtBs vilkår for reisegaranti at man kan ha krav på dekning av dokumenterte utlegg til drosje eller annen alternativ transport dersom bussen er mer enn 20 minutter forsinket. Dette med forbehold om at reisegarantiskjema leveres til AtB senest én måned etter hendelsen.

Hendelsen klager viser til fant sted den 26. oktober 2022, og henvendelsen til AtB ble sendt den 10. mars 2023. Krav om erstatning ble dermed avslått av en av AtBs kundebehandlere, da fristen for krav om erstatning var overskredet.

AtBs regelverk gjelder for alle reisende, uavhengig av om den reisende mener at det er urimelig eller ikke.

AtB opprettholder tidligere avgjørelse i saken og kan ikke se at det er grunnlag for dekning av drosjeutgiftene.

**Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjeutgifter som følge av at bussen ikke dukket opp den 26. oktober 2022.

I henhold til AtBs reisegarantivilkår kan passasjeren ha rett på dekning av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter. Det fremgår imidlertid av de samme vilkårene at reisegarantiskjemaet og kvitteringer må sendes inn til AtB senest én måned etter hendelsen. Dette er en del av avtalevilkårene som gjelder mellom reisende og AtB, og er således gyldige avtalevilkår. Nemnda kan ikke se at dette avtalevilkåret er urimelig.

Klager sendte inn kravet til AtB den 10. mars 2023, mer enn fire måneder etter at hendelsen fant sted. Kravet ble således sendt inn for sent.

Nemnda bemerker at kjøp av kortere bussreiser ikke er lovregulert, men reguleres av transportørens egne vilkår. Verken angrerettloven eller forbrukerkjøpsloven gjør seg gjeldende i denne saken.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)