

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Reisegaranti - Refusjon av utgift til drosje ved innstilt buss

### Dato

09.03.2020

### Saksnummer

2019-03782

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise 29. juli 2019 med buss fra Bergen busstasjon til Ågotnes terminal for å rekke et jobbintervju. Bussen kom aldri og klager måtte benytte seg av taxi til kr. 700. Skyss har i ettertid refundert kr. 550, men klager mener at selskapet skal refundere de resterende kr. 150 ettersom hun har månedskort hos Skyss, så reiseutgifter utover det burde være unødvendig.

Klager krever at Skyss refunderer kr. 150.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss viser til at Reisegarantien gjelder for buss, bybane og hurtigbåt, men innenfor gitte kriterier og satser. Reisegarantien er en nasjonal ordning som er utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening.

Det følger av Reisegarantien at for reiser under en time får man refundert opptil kr. 550. Det vises her til vedlagt link til selskapets hjemmeside.

Skyss opprettholder på overnevnte grunnlag avslag om refusjon av resterende beløp.

### Nemnda bemerker

Klager krever refundert utgifter til taxi med kr. 700 på grunn av uteblitt buss.

Skyss har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til refusjon av utgifter til taxi ved forsinkelser. Ved reiser under en time gis refusjon med inntil kr. 550. Dette er i samsvar med reglene i den nasjonale bransjestandard avtalt mellom Transportbedriftenes Landsforbund og Kollektivtrafikkforeningen.

Nemnda bemerker at Skyss har tilbudt refusjon i samsvar med ovennevnte regler.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon ut over grensene i reisegarantien.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)