

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi grunnet innstilt buss

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00508

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 3. mars 2021. Klager skulle reise hjem etter at hun hadde vært på et kurs. Bussene var innstilt på grunn av isete veier. Klager hadde ikke noe annet valg enn å ta en taxi hjem. Klager forklarer at hun er avhengig av at AtB tilbyr busstjenesten. AtB har svart på hennes henvendelse at hun ikke får utlegget til taxi dekket fordi reisegarantien ikke kommer til anvendelse hvis det er isete veier. Klager mener hun har krav på å få utlegget refundert.

Klager krever utlegget til taxi på totalt kr. 480 refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mange av AtB sine busser var forsinket og/eller innstilt på grunn av islagte veier den 3. mars 2021. AtB sin reisegaranti gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold som er utenfor selskapets kontroll.

Reisegarantien er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening. AtB vil, så langt det er mulig, gjøre sitt ytterste for å sørge for at de reisende kommer frem i tide. Det kan allikevel skje at uforutsette hendelser oppstår. I dette tilfellet var det eksepsjonelt glatte veier i Trøndelag. AtB sine bussoperatører som kontaktet operasjonssenteret beskrev situasjonen som kaotisk. Det var også andre kjøretøy, som biler og trailere, som hadde problemer på grunn av værforholdene. Det var opplyst om dette avviket på atb.no under driftsavvik.

Ifølge retningslinjene for AtB sin reisegaranti gjelder ikke garantien hvis forsinkelsen eller innstillingen oppstår på grunn av forhold som er utenfor AtB eller AtB sine operatørers kontroll, slik som ekstraordinære værforhold. AtB avviser klagers krav om å få utlegg til

taxi dekket, da det var ekstraordinære værforhold den 3. mars 2021 med glatte/islagte veier. AtB har refundert klagers bussbillett.

AtB avviser klager sitt krav om refusjon av utlegg til taxi.

Nemnda bemerkar

Klager krever refusjon for utgifter kr. 480 til taxi da buss ble innstilt på grunn av isete veier.

Tjenesteyter har vist til at bussen ble innstilt da det denne dagen var eksepsjonelt glatte veier i Trøndelag, som medførte svært vanskelige kjøreforhold.

Bussen ble således innstilt grunnet ekstraordinære kjøreforhold, og reisegarantien kommer dermed ikke til anvendelse.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)