

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av drosje. Forsinket buss

### Dato

11.11.2019

### Saksnummer

2019-02763

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med busslinje 47 fra Sandmoen til Klæbu sentrum, men da bussen var 10 minutter forsinket kontaktet hun AtBs kundesenter. De kunne opplyse at bussen snart var ved holdeplassen. Etter 10 nye minutter ringte klager på ny kundesenteret, som da ikke kunne finne noe informasjon ut fra GPS-loggen.

Klager skulle på jobb og måtte derfor benytte seg av drosje for å komme tidsnok. Klager krever følgelig at AtB refunderer utgiften til drosje pålydende kroner 235.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av AtBs regler om reisegaranti at AtB vil refundere utlegg til drosje eller annen alternativ transport på visse vilkår, ved forsinkelser.

I foreliggende sak viser GPS-loggen at bussen som hadde oppsatt tid kl. 08.49 fra «Sandmoen 2» stoppet ved holdeplassen og åpnet dørene kl. 08.49.32 og kjørte igjen kl. 08.49.47. Det vises her til fremlagt dokumentasjon. Bussen var følgelig ikke forsinket, og reglene om reisegaranti kan ikke gjøres gjeldende. AtB kan heller ikke på annet grunnlag se at AtB er erstatningspliktig overfor klager.

AtB opprettholder med dette tidligere avgjørelse og viser til begrunnelse i tidligere svar til klager

### Nemnda bemerker

Klager skulle den 25. juni 2019 ta bussen fra Sandmoen til Klæbu kl. 0849 Hun hevder at bussen ikke kom og krever refundert utgifter til drosje med kr. 275.

AtB viser til GPS-logg hvor det fremgår at bussen kom til holdeplassen kl. 08.49.32.

Nemnda finner å måtte legge avgjørende vekt på AtBs logg hvor det fremgår at dørene på bussen ble åpnet kl. 08.49.32 og lukket kl. 08.49.39 slik at det neppe er tvil om at bussen stoppet.

Nemnda finner det uklart hva som var årsaken til at klager ikke nådde bussen. Klager opplyser at hun sto og ventet på bussen ca fire minutter før avgangstidpunktet.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at bussen ikke var i rute.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klagen tas til følge.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Susann Tandberg