

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Reisegaranti - Krav om refusjon av utgift til taxi

Dato

08.04.2019

Saksnummer

2019-00726

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med buss nr. 4 fra Stiklestadveien 2. februar 2019 med avgang kl. 18.08. Da bussen omsider dukket opp kjørte den forbi holdeplassen fordi det ikke var plass til flere passasjerer.

Ettersom neste bussavgang var forsinket valgte klager å reise med taxi, og krever at AtB refunderer kostnaden til alternativ transport pålydende 198 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av AtBs regler om reisegaranti at dersom AtB ikke kan tilby kunden alternativ transport, vil AtB refundere dokumenterte utlegg til drosje, egen bil eller annen alternativ transport. Reisegarantien gjelder også ved forsinkelse grunnet frakjøring som følge av plassmangel om bord. Det er da et vilkår at bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under 1 time. Det vil si at reisegarantien ikke gjelder dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang i henhold til rutetabell.

I oppsatt rutetabell var det satt opp avgang fra Stiklestadveien kl. 18.08. Denne bussen kjørte forbi holdeplassen grunnet kapasitetsproblemer. Neste oppsatt avgang i henhold til rutetabell var kl. 18.28. Altså, ikke mer enn 20 minutter etter oppsatt avgang 18.08.

Idet vilkårene for reisegaranti ikke er oppfylt dekkes ikke drosjeutgiftene. AtB kan heller ikke på annet grunnlag se at vi kan være erstatningspliktig overfor Klager. AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til Klager.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket utgifter til taxi med kr. 198 da buss nr. 4 med avgang kl. 18.08 fra Stiklestadveien kjørte forbi og neste buss var forsinket.

Det fremgår av AtBs reisegaranti at den reisende på visse vilkår har rett til å få erstattet utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter.

AtB erkjenner at reisegarantien også gjelder ved forsinkelse grunnet frakjøring som følge av plassmangel om bord. Det er da et vilkår at bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under 1 time.

Nemnda legger til grunn at neste bussavgang skulle være kl. 18.28, dvs 20 minutter senere. I utgangspunkt kommer reisegarantien da ikke til anvendelse.

Ifølge AtBs avslag til klager ankom denne bussen kl. 18.32 og tok med passasjerer. Bussen ankom følgelig 24 minutter etter den første bussens avgangstid. I AtBs reisevilkår er det opplyst følgende:

"Husk at det er rutetider i henhold til rutetabell som legges til grunn for reisegarantien, ikke sanntid. Og vær oppmerksom på at du bruker riktig rutetabell."

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klager får dekket sine utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)