

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av taxi

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-03110

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok buss nr. 63 den 13. september 2018 kl. 07.43 fra Rønningsbakken til Studentersamfundet.

Da bussen kom til holdeplassen ved Widemannsveien informerte føreren om at han hadde kjørt feil rute, og at alle passasjerene måtte gå av bussen. Klager måtte nå et bussbytte ved Studentersamfundet, slik at hun rakk jobb kl.08.30, og hadde ikke tid til å vente på neste bussavgang. Klager bestilte derfor taxi.

Klager ber AtB refundere utgiften på 404 kroner til taxi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB mottok den 14.09.2018 søknad for refusjon av drosjeutgifter etter at klager hadde tatt drosje i stedet for buss til jobb den 13.09.2018.

Den 13.09.2018 tok klager buss nr. 63 ca. kl. 07.43 fra holdeplass Rønningsbakken. Klager hadde planlagt reisen slik at hun skulle stige av buss nr. 63 på holdeplassen «Studentersamfunnet» for så å ta buss nr. 9 ca. kl. 08.00 videre mot holdeplassen «Traneveien». Klager forklarer at hun steg på buss nr. 63 som planlagt, men da bussen ankom holdeplassen «Weidemannsveien» informerte sjåføren om at han hadde kjørt feil rute og at passasjerene måtte gå av. Klager forklarer at dersom hun skulle ha ventet på nestebuss hadde hun ikke rukket bussbyttet på Studentersamfunnet ca. kl. 08.00. Klager bestilte derfor en drosje som kjørte henne hele veien til jobb.

Klager kom med ytterligere opplysninger i sitt svar på avslaget hvor hun forklarer at den bussen hun steg på, hadde kjørt feil rute og utgitt seg for å være buss nr. 63 i stedet

for buss nr. 22, som var den ruta den egentlig skulle kjøre. Klager anfører i sin siste kommentar i saken at hun ikke har noe ansvar for at rutene ikke går dit de hevder.

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. Det er da et vilkår om at bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under 1 time. Det vil si at dersom Atb kan tilby kunden alternativ transport innen 20 minutter (ved reiser under 1 time) fra opprinnelig avreisetidspunkt, vil man ikke få dekket drosjeutgifter.

I det opprinnelige avslaget viser AtB til rapportsystemet vedrørende rute 63 fra Rønningsbakken mot Studentersamfunnet og Ilsvika med avgang kl. 07.41. AtBs rapportsystem viser når bussen som er identifisert med eget kjøretøynummer har kjørt inn til holdeplass, tatt på passasjerer og lukket døren for videre kjøring. Rapportsystemet viser ikke at det har vært feilkjøring på denne avgangen med rute 63 13.09.2018. Rute 63 ankom holdeplassen Rønningsbakken kl. 07.41 og hadde stopp på «Weidemannsveien» kl. 07.43.28. Bussen ankom «Studentersamfundet 2» kl. 07.51.57. Av rapporten hadde ikke rute 63 hatt noen avvik i det aktuelle tidsrommet og hadde følgelig betjent alle holdeplassene fra Lade til Ilsvika i henhold til oppsatt rutetabell og kjørt i rute.

I svaret hvor AtB opprettholdte avslaget viser AtB til at retten til erstatning bortfaller ved uriktige opplysninger samt viser til reisealternativ fra «Rønningsbakken» til «Tranevegen». Rute 9 går direkte fra «Rønningsbakken» til «Traneveien» hvert 15. minutt i det aktuelle tidsrommet, og klager har fint rukket jobb dersom hun hadde benyttet seg av dette alternativet. Den aktuelle avgangen som klager reiste med (rute 22) har i tillegg betjent holdeplassene etter Rosendal på vei inn til byen. Klager kunne ha gått av bussen på en annen holdeplass og foretatt bussbyttet til buss nr. 9 på en av disse holdeplassene. Klager har enkelt kunne fått denne ruteinformasjonen ved å se på rutetabell på bussholdeplass, via våre nettsider, via AtB-appen eller ved å ringe AtB ruteopplysning på tlf. 177.

AtB har pekt på flere alternative reiseruter klager har kunne benyttet seg av innen gitt tidspunkt. I tillegg har kunden i sin søknad kommet med uriktige/mangelfulle opplysninger som gjør at retten til erstatning bortfaller. AtB kan ikke se at selskapet på annet grunnlag kan være erstatningspliktig overfor klager.

AtB opprettholder sin avgjørelse og viser til tidligere begrunnelser gitt til klager.

Nemnda bemerker

Klager hadde planlagt å ta buss nr 63 fra Rønningsbakken til Studentersamfundet og derfra buss nr 9 til Tranevegen. Hun krever å få dekket utgifter til taxi fra Weidemannsveien og fram til jobb da sjåføren hevdet å ha kjørt feil rute og passasjerene måtte gå av. Hun måtte ta taxi for å rekke jobben.

AtB viser til at det ikke er registrert noe avvik på bussruten den aktuelle dagen. Selskapet viser videre til at reisegarantien ved forsinkelser uansett ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet.

AtB har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få dekket utgifter til alternativ transport ved forsinkelser. Reisegarantien gjelder ved forsinkelser på mer enn 20 minutter.

Nemnda finner det ikke nødvendig å ta stilling til faktum i saken da reisegarantien uansett ikke kommer til anvendelse.

Nemnda bemerker at både buss 63 og buss nr 9 fra Studentersamfundet har 15 minutters rute. Ved å vente på neste buss må det antas at klager ville fått en forsinkelse på ca 15 minutter til bestemmelsesstedet. Forsinkelsen omfattes da ikke av reisegarantien.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får erstattet utgiftene 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)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)