

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til drosje som følge av at bussen aldri kom.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00427

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss 100 fra Lødingen til Sortland kl. 22.25 den 8. februar 2022. Klager anfører at da han ankom busstoppet i god tid før avgang, så han i appen at bussen var forsinket og at det var oppgitt nytt ankomsttidspunkt, så han ventet. Bussen dukket imidlertid aldri opp. Klager tok derfor drosje. Klager anfører at han aldri fikk informasjon om at bussen var innstilt.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene på 1804 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland Fylkeskommune viser til tidligere svar til klager. Forsinkelse er med bakgrunn i en stengt vei. Det ble i trafikkmelding redegjort for at store forsinkelser måtte påregnes.

Utdrag fra regelverket for reisegaranti:

«Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold, offentlige påbud og forbud, streik og lignende.»

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosjeutgifter på 1804 kroner som følge av at bussen han skulle ta fra Lødingen til Sortland den 8. februar 2022 ikke kom.

I henhold til informasjon om Nordland Fylkeskommunes reisegaranti på reisnordland.no kan utgifter til alternativ transport kreves refundert på visse vilkår dersom bussen blir minst 20 minutter forsinket. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke ved omstendigheter som bussoperatøren ikke kan styre, som for eksempel ekstreme værforhold, ulykker,

islagte fjorder og veistengninger som gjør at transportmiddelet ikke kommer frem. Videre gjelder ikke reisegarantien dersom avviket er forhåndsannonisert eller passasjerer vet eller burde vite at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos bussoperatøren.

I dette tilfellet har Nordland Fylkeskommune oppgitt at forsinkelsen skyldes stengt vei, og fremlagt skjermbilde fra appen viser også at det ble informert om dette. Nemnda mener derfor at reisegarantien på bakgrunn av dette ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet, slik at klager ikke har krav på refusjon av drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Irene Vabe (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)