

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Forsinkelse

### Dato

27.03.2017

### Saksnummer

2017-00285

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 30. oktober ta buss fra Torget 1 kl. 03:00 til Slettestølen med ankomst der kl. 03:45. Imidlertid var bussen mer enn 26 minutter forsinket og klager måtte ta drosje for å komme seg hjem.

Klager krever refusjon for drosjeutgifter på kr. 544.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Busslinje 3 kjørte til oppsatt tid fra startsted, men på denne avgangen har busselskapet loggført forsinkelsen som skyldtes svært mange passasjerer fra sentrum og at billetteringen tok lang tid. Forsinkelsen, i dette tilfellet, er utenfor busselskapets kontroll og vil derfor ikke komme inn under kravene i den nasjonale reisegarantien. Hendelser som operatør eller Skyss ikke kan lastes for eller gjøre noe med, vil ikke kunne dekkes av Reisegarantien.

På bakgrunn av dette kan Skyss ikke imøtekomme krav om refusjon av utgifter til drosje. 2 stk nattbilletter à kr 80,- vil bli tilbakeført og godskrevet klagers Skysskort.

### Nemnda bemerker

Klager skulle ta bussen fra kl. 03.00 fra Torget 1 til Slettestølen. Bussen var ikke kommet etter 26 minutter. Klager tok da drosje og krever utgiftene refundert.

Skyss viser til at forsinkelsen skyldes svært mange passasjerer fra sentrum og at billetteringen tok lang tid, og at dette ligger utenfor selskapets kontroll.

Nemnda legger til grunn at Skyss bransjestandard som er utarbeidet av Transportbedriftenes Landsforening og Kollektivtrafikkforeningen.

Ved reiser av den aktuelle lengde dekker reisegarantien utgifter til annen transport med inntil kr. 550 ved forsinkelser ut over 20 minutter. På nettsiden til Skyss er det er gitt følgende redegjørelse for reisegarantien:

Når gjeld garantien?

Retten til refusjon gjeld ved alle avvik som ikkje er annonserte på førehand. Refusjonen gjeld andre rutetilbud, drosje eller eigen bil\* . Dersom du veit at du vil vere godt hjelpt med eit anna rutetilbud bør du bruke det, i tillegg til drosje.

.....

Reisegarantien gjeld ikkje dersom det er 20 minutt eller mindre til neste avgang etter rutetabellen. Reisegarantien gjeld heller ikkje dersom forseinkinga eller innstillinga skuldast tilhøve utanfor vår/transportøren sin kontroll, slik som:

Offentlege påbod og forbod, streik og liknande

Naturkatastrofar

Ekstraordinære vêrtilhøve (t.d. kraftig snøfall, ras, flaum eller eksepsjonelt glatt vegbane)

Vegarbeid eller uventa problem med køyrevegen

Store arrangement eller andre trafikale tilhøve som påverkar kollektivtrafikken i stor grad.

Nemnda peker på at årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet ikke faller inn under noen av de ovennevnte eksempler på forhold transportselskapene ikke har kontroll over.

Spørsmålet er om forsinkelsen likevel kan sies å ligge utenfor busselskapets kontroll.

Nemnda bemerker at de eksempler som er nevnt for å belyse unntak fra garantien, alle gjelder forhold som ligger klart utenfor det tjenesteyter kan påvirke.

Etter nemndas syn er det busselskapets ansvar å vurdere ruteopplegget i forhold til antall passasjerer og tid til billettering. Dersom bussen ikke får med seg alle passasjerer eller blir forsinket på grunn av et større antall passasjerer enn vanlig, kan dette ikke anses å ligge utenfor selskapets kontroll i relasjon til reisegarantien.

Nemnda har ved vurderingen tatt i betraktning at det kan være spesielle forhold som gjør det vanskelig å vurdere passasjermengden på en nattbuss, men finner likevel ikke at dette bør føre til et annet resultat.

Nemnda anbefaler at klager får dekket utgiftene til drosje med fradrag av kr. 160 som er godskrevet klagers Skysskort for de to ubenyttede billettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)