

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Reisegaranti - krav om refusjon av bomavgift

Dato

08.04.2019

Saksnummer

2018-04905

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med buss X76 fra holdeplassen Viste Hageby kl. 06.21. Da klokken var rundt kl. 06.26 kjører bussen forbi i høy hastighet. Klager vinket for å signalisere stopp til bussen, men til ingen nytte. Kundeservice var stengt, og klager endte opp med å kjøre egen bil til jobb.

Klager har fått refundert piggdekkavgift og kilometergodtgjørelse fra Kolumbus, men selskapet vil ikke imøtekomme det utestående kravet på 44 kroner for bomavgift.

Kolumbus hevder i sitt tilsvaret at de hadde dekket drosje med inntil 550 kroner dersom klager hadde benyttet dette. En drosje betaler også bomavgift som da er innbakt i drosjeregningen, derfor blir det direkte feil av Kolumbus å hevde at de ikke dekker bomavgift. Kolumbus henviser hele tiden til reisegarantien i sitt tilsvaret, men nevner ikke vanlig avtalerett, erstatningsrett og forbrukerrett som gir rettigheter ut over hva som står i garantien. Klager har betalt for en tjeneste han ikke har mottatt. Når han velger å kjøre sin egen bil så er det fordi det er billigere enn drosje, noe som kommer Kolumbus til gode når klager rettet et krav om refusjon.

Klager har oversendt faktura som viser at bomavgiften som kreves refundert er på 44 kroner.

Avslutningsvis viser klager til at hendelsen gjentok seg fredag 8. februar, hvor bussen nok en gang kjører forbi klager på holdeplassen. Han forsøkte å få tak i drosje, men drosjene tar ikke imot bestilling fra bussholdeplasser. Ettersom Kolumbus ikke dekker utgifter til bil så er reisegarantien ganske verdiløs for klagers vedkommende. Klager hadde kun ett valg, og det var å vente på neste buss. Det vises her til svar fra Kolumbus på klagen for 8. februar:

"Dersom du blir mer enn 20 minutter forsinket grunnet svikt i rutetilbudet kan du benytte deg av alternativ transport og få refundert inntil 550,- kroner."

Etter klagers mening viser dette at det er forskjell på hva Kolumbus lover, og hva som praktiseres.

Klager er derfor av den oppfatning at han i henhold til generell avtale-og erstatningsrett har krav på å få dekket de ekstra utgiftene han har blitt påført.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder han ble forbikjørt av bussen og har fremsatt krav om refusjon av ekstra utgifter som påløp da han måtte kjøre egen bil til jobb.

Kolumbus har i e-post datert 2. januar 2019 sendt klager følgende svar:

"Kolumbus dekker kilometergodtgjørelse ved bruk av egen bil. Det gis derimot ikke dekning for tapt arbeidsfortjeneste, bompenger, piggdekkgebyr og parkering ifølge vilkår beskrevet her: <https://www.kolumbus.no/verdt-a-vite/vilkar-og-reglement/kolumbus-reisegaranti/>.

Punktet om piggdekkavgift kunne vært tydeligere beskrevet når du henviste til reisegarantien. Vi vil derfor dekke 35 kroner i piggdekkgebyr som et enkelttilfelle denne anledningen.

Drosje vil dekkes dersom det er innenfor vilkårene, og du ikke velger å bruke egen bil. Da for en sum på inntil 550 kroner dersom du blir mer enn 20 minutter forsinket grunnet vårt transportmiddel, på reiser som skal ta under en time. I så tilfelle må du selv bestille drosje, legge ut og sende inn kvittering i etterkant via vår reisegaranti. Det vil da bli behandlet og utbetalt dersom vilkårene er oppfylt."

Kolumbus utbetalte klagers krav 9. januar 2019.

Slik Kolumbus oppfatter klager søkes det her dekning av kostnader for bompenger i tillegg til de utgiftene som allerede er refundert. Som det fremkommer av Kolumbus' vilkår for reisegaranti på selskapets nettside "... gis (det) ikke erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, bompenger, piggdekkgebyr og parkering." Dette er også i tråd med praksis hos andre aktører og nasjonale retningslinjer.

Slik Kolumbus ser det har selskapet refundert mer enn det kunden har krav på allerede. Dette ved at det er blitt refundert piggdekkavgift for en dag, i tillegg til kilometergodtgjørelse, og dette til tross for at klager ikke kunne dokumentere at piggdekkavgiften faktisk var kostnader han hadde hatt som følge av at bussen kjørte forbi han.

Kolumbus anmoder om at Transportklagenemnda fatter en beslutning om at kravet frafalles.

Nemnda bemerker

Klager ble frakjørt av bussen og har i medhold av reisegarantien fra Kolombus fått dekket utgifter til alternativ transportbruk, dvs. km godtgjøring ved bruk av egen bil.

Nemnda bemerker at Kolumbus følger reisegarantistandarden som er anbefalt ved avtale mellom Kollektivtrafikkforeningen og NHO Transport i 2015.

Reisegarantien dekker på visse vilkår utgifter til alternativ transport med inntil kr. 550 dersom forsinkelsen er på reiser under en time.

I en fotnote til garantien er opplyst at når det gis km godtgjøring, dekker refusjonen kun km godtgjøring og ikke bompenger og piggdekkavgift.

Klager har på grunn av spesielle forhold også fått dekket piggdekkavgift.

Nemnda har merket seg klagers argumentasjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon ut over det som følger av reisegarantien.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)