

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av forsinket/kansellert buss.

Dato

17.11.2020

Saksnummer

2020-02876

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to kollegaer skulle hjem fra jobb på Equinor Stjørdal til Trondheim den 20. august 2020. Bussen de skulle ta ble imidlertid kansellert og neste buss ville ikke komme før etter en time. Klager ringte AtB som bekreftet at de reisende da kunne benytte seg av reisegarantien. Ettersom klager var med to andre og de skulle til omtrent samme plass i Trondheim, valgte de å ta taxi sammen. Taxituren kostet totalt kr 745, omtrent kr 250 per person.

Klager sendte inn en refusjonssøknad på kr 745. AtB svarte at de nektet å betale ut mer enn kr 550 per taxi, uavhengig av om det var tre passasjerer. AtB mente derimot at dersom de tre hadde tatt hver sin taxi, ville de fått utbetalt kr 550 hver. AtB foreslo at klager heller burde gjøre dette til neste gang.

Klager anfører at han og kollegaene tok taxi sammen, ettersom de skulle 80 % i samme retning. Hadde de tatt 3 taxier inn til byer, hadde det blitt kr 550 per person. Grunnen til at taxien de tok kostet kr 745, var at de kr 200 ekstra var for at de tre passasjerene skulle bli kjørt til ulike stopp i byen.

Klager viser videre til at denne dagen var de seks stykker som skulle hjem, og de hadde fordelt seg på to taxier. Til vanlig pleier det å være over 10 stykker som skal hjem fra kontoret. Klager ber om en tilbakemelding fra AtB om AtB virkelig mener at de skal måtte ta 10 taxier inn til Trondheim fremfor å samle seg i færre taxier, og dermed sparte både AtB og miljøet. Klager ber om at AtB oppdaterer sine retningslinjer.

Klager krever å få refundert taxiutgifter pålydende kr 745.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har vist til at de mottok en henvendelse fra klager den 21. august 2020 hvor klager ba om å få refundert drosjeutgifter han hadde hatt dagen før grunnet manglende buss. AtB svarte den 10. september 2020 at reisegarantisøknaden var godkjent og at kr 550 ville utbetales til klagers kontonummer. Klager var imidlertid uenig i at kun kr 550 ble dekt.

AtB viser til at reisegarantien er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening. Hensikten med reisegarantien er å sikre passasjerenes rettigheter dersom bussen ikke ankommer innnen rimelig tid i henhold til rutetabellen. Klager er derimot uenig i maksbeløpet som inngår i reisegarantien. Før operatørselskap, av ulike årsaker, innstiller en bussavgang, vil trafikkleder ta en risikovurdering av trafikk- og passasjerbildet. Dersom det er avganger, eller strekninger hvor man vet at det er mange passasjerer som blir frakjørt, vil operatørselskapet selv ordne med maxitaxi. Eksemplet klager henviser til med "hva om 10+ reisende bestille drosje selv" er derfor lite sannsynlig. I dette konkrete tilfellet ble det ikke satt opp alternativ transport, men passasjerene bestilte selv drosje.

Klager har søkt om refusjon i forbindelse med avgang 14.50 fra Statoil Stjørdal. Årsaken til at uteblitt avgang skyldtes innstilling av avgang. Vikårene for å innvilge reisegarantisøknaden var dermed til stede. Reisetiden fra Stjørdal - Trondheim sentrum er beregnet til å være under en time. Standardsats for utbetaling er i henhold til regelverket kr 550,- Dette har blitt utført.

Det kommer ikke eksplisitt frem av klagen hvorvidt drosjen kjørte passasjerene til sine hjemmeadresser eller til holdeplassene hvor bussen i henhold til opprinnelig rute skulle ha kjørt, men AtB understreker likevel at AtBs reisegaranti er ment for å dekke sistnevnte.

AtB kan på grunn av ovennevnte informasjon ikke tilby mer refusjon enn bransjestandardens satser på kr 550,- for reiser innenfor en time.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for drosjeutgifter som følge av at bussen ikke kom.

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. For reiser under 1 time refunderes inntil kr 550,-.

Etter nemndas syn kommer reisegarantien til anvendelse i dette tilfellet. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er hjemmel for å refundere beløp utover den fastsatte summen på kr. 550,-. Nemnda vil imidlertid bemerke at reisegarantien i et tilfelle som her, kan fremstå noe ulogisk, og at det kan være hensiktsmessig at tjenesteyter ser på ordningen. Særlig da det i et slikt tilfelle, vil kunne føre til et rimeligere resultat for tjenesteyter,

enn om de hadde tatt hver sin taxi. Det skal også bemerkes at klager da han kontaktet selskapet burde fått klar informasjon om disse begrensningene i reisegarantien.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i å få dekket hele summen på kr 745.

Vedtak

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)