

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at Brakar endrer sine rutiner slik at passasjerene kan stole på transporttilbudet.

Dato

20.03.2018

Saksnummer

2017-02339

Tjenesteytere

Brakar

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med busslinje 101 fra Vikersund i retning Drammen med avgangstid kl. 07.10 den 17. august 2017.

Da klager passerte Spar butikken i Vikersund kl. 07.08 var han av den oppfatning av at han hadde god tid til bussen gikk. Med knapt hundre meter igjen å gå ser klager at bussen kjører ut av bussterminalen og retning sydover. Ifølge klager gikk bussen to minutter før oppsatt rutetid. Klager kan ikke løpe av helsemessige årsaker, men han observerte en annen reisende som forsøkte å stoppe bussen. Noe vedkommende ikke klarte.

Den 17. august 2017 sendte klager inn en klage på denne hendelsen, samt at Brakar ikke godtar betaling med kort ombord i bussen. Han viste til en konkret episode som fant sted da han skulle ta bussen på samme strekning, den 22. juli 2017. Bussjåføren hadde avvist klager fordi han ikke hadde kontanter, kun kort. klager mener det ikke er godt nok opplyst av selskapet at det ikke er mulig å benytte kort som betalingsmiddel på deres busslinjer.

Klager krever derfor at Brakar endrer sine rutiner, slik at passasjerene kan stole på transporttilbudet selskapet tilbyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brakar viser til mottatt henvendelse fra klager den 17. august 2017.

Kunden har klaget på at bussen kjørte før oppsatt rutetid. Brakar har sjekket opp med Nettbuss, og flåtestyringen i bussen viser at den ikke kjørte før tiden. Brakar viser her til vedlagt logg som viser at bussen kjørte til oppsatt rutetid.

Klager mener at bussen skulle stoppet for han, til tross for at bussen på det tidspunktet ikke befant seg på en holdeplass. Bussene har ikke lov til å stoppe utenom holdeplassen.

Videre anfører klager at han ikke kan bruke betalingskort i bussen. På Brakars nettside er det opplyst om betaling og bruk av mobilbillett, samt nettbetaling.

Brakar kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder for det første at klager mistet en bussavgang fordi han hevder bussen kjørte tidligere enn oppsatt avgang. Videre gjelder klagen det forhold at Brakar ikke aksepterer betaling med kort på bussen og ikke har informert godt om dette.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at bussen kjørte før planlagt avgangstid. Dette bekreftes av Flåtestyringsloggen viser at bussen forlot bussterminalen kl. 07.10.

Når det gjelder muligheten for å betale med kort på bussen, bemerkes at så langt nemnda er kjent med, er dette ikke vanlig i andre busselskaper heller.

Nemnda viser for øvrig til Brakars nettsider med opplysninger om hvilke betalingsmidler som kan brukes:

"Om bord i bussen aksepteres betaling med våre reisekort, vår app, NSB app og kontant betaling. Linje 3-25. selger enkeltbilletter med kontant betaling. Ruters app kan benyttes i Røyken og Hurum, samt linje 71 i Asker

Linje 200, linje 320 og noen linjer i Hallingdal samt våre billettutvalg har kortlesere og godtar betalingskort."

Etter hvert som bruk av bankkort og lite bruk av kontanter blir mer og mer vanlig, er det etter nemndas syn hensiktsmessig å gi tydeligere informasjon om når bankkort kan benyttes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i at bussen gikk før rutetiden, men anbefaler at det på nettsiden gis tydeligere informasjon om når bankkort ikke kan benyttes.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)