

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til alternativ transport med tog dekkes som følge av forsinkelse med buss.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-01047

Tjenesteytere

Brakar

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss 169 fra Sjølyst til Liertoppen kjøpesenter den 20. mars 2023. Bussen skulle gå kl. 15.05, men den dukket ikke opp, og klager ventet frem til kl. 15.25 før hun i stedet tog toget fra Skøyen stasjon til Asker stasjon. Klager hadde månedskort for bussreisen og måtte ut med 66 kroner for den alternative reisen med toget.

Klager anfører at årsaken til forsinkelsen er oppgitt å være en ulykke på E18 ved Holmen retning Oslo, før den aktuelle bussavgangen fra Oslo Bussterminal til Lier. Klager anfører at bussen etter hennes forståelse ble litt forsinket på en tidligere rute, og at dette forårsaket forsinkelsen på neste rute. Klager anfører at hun ikke ble varslet om forsinkelsen.

Klager anfører at hun opplever Brakars svar på kravet hennes som usaklig. Klager anfører at en forsinkelse på en tidligere bussavgang ikke burde utelukke Brakars mulighet til å informere passasjerene om forsinkelsen og sette inn en ny buss for den aktuelle avgangen. Klager anfører at dersom reisegarantien ikke dekker slike forhold, er reisegarantien irrelevant.

Klager krever at Brakar dekker togutgiftene på 66 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det ble forsinkelser på grunn av en ulykke på E18. Bussene ble stående i kø. Reisegarantien gjelder ikke under slike forhold.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til alternativ transport med tog som følge av at bussen hun skulle ta fra Sjølyst til Liertoppen om ettermiddagen den 20. mars 2023 ble mer enn 20 minutter forsinket.

I henhold til Brakars reisegaranti dekker selskapet utlegg til alternativ transport opptil en bestemt sum dersom det oppstår forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet. Det fremgår imidlertid at reisegarantien ikke gjelder «ved hendelser som streik og liknende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (kraftig snøfall, flom, ras osv), veiarbeid og uforutsette trafikale forhold, store arrangementer som berører kollektivtrafikken i stor grad».

Brakar har anført at bussen var forsinket som følge av trafikkulykke ved Holmen. Dette er imidlertid ikke dokumentert, og nemnda kan således ikke legge dette til grunn. Brakar må her ha bevisbyrden for at unntaket i reisegarantien kommer til anvendelse.

Etter nemndas syn kommer reisegarantien til anvendelse, og klager har krav på refusjon for utgift på 66 kroner til alternativ transport.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)