

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje

### Dato

06.02.2019

### Saksnummer

2018-04807

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss nr. 15 fra Arnt Smistadveg til Pirbadet med avgang kl. 08.17. Bussen var forsinket og klager måtte bestille taxi for å rekke time kl. 09.00.

AtB har i sitt svar til klager vist til at bussen var 19 minutter og 45 sekunder forsinket. Klager fikk en taxi som kom få sekunder bak bussen, og ifølge kvitteringen fra taxien er det over 20 minutter. Ettersom bussen ikke var synlig i AtB appen var det vanskelig for klager å vite når bussen faktisk ville ankomme holdeplassen. For en student er taxi kostbart, men klager var nødt til å rekke en time kl. 09.00.

Klager krever at AtB refunderer utgiften på 252 kroner til taxi.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 19.10.2018 skulle Klager reise med buss nr. 15 fra holdeplass «Arnt Smistadveg» til «Pirbadet». Klager forklarer at hun etter å ha ventet 20 minutter på bussen, valgte å ta taxi til Pirbadet. Hun forklarer at idet taxien ankom holdeplassen «Pirbadet», ankom også buss nr. 15 som klager egentlig skulle ha reist med. Klager anfører at hun bestilte taxi fordi hun ikke hadde oversikt over når bussen kom til å komme, og var redd for å ikke rekke fram til Pirbadet til kl. 09.00. Hun ønsker utgiftene til drosje dekket.

Det fremgår av AtBs regler om reisegaranti at dersom AtB ikke kan tilby kunden alternativ transport, vil AtB refundere dokumenterte utlegg til drosje, egen bil eller annen alternativ transport. Det er da et vilkår om at bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under 1 time.

Vedlagt GPS-logg viser at buss nr. 15 ankom holdeplassen «Arnt Smistadsveg» kl. 08.36.45, altså 19.45 minutter etter planlagt ankomst kl. 18.17. Vedlagt taxiregning

viser også at Klager satt seg inn i taxi kl. 08.39, altså 2 min og 15 sek etter at bussen passerte holdeplassen «Arnt Smistadsveg». Dette peker dithen at klager hadde forlatt bussholdeplassen når bussen passerte.

AtB er et aksjeselskap som eies av Trøndelag fylkeskommune og er derfor bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper, slik som krav til likebehandling og forutberegnelighet. Likhetsprinsippet legger et rettslig bånd på forvaltningens skjønnsutøvelse ved å fastslå at forvaltningen i størst mulig grad skal foreta en lik behandling av like saker basert på anvendelsen av likt regelverk. Grensene knyttet til forsinkelser er satt til et fast antall minutter og AtB må derfor forholde seg til disse grensedragningene. Dersom det åpnes for skjønn i saksbehandlingen er det kort vei til vilkårlig saksbehandling idet grensene vil kunne bli forskjøvet og være avhengig av saksbehandler. AtB ser seg derfor nødt til å tolke regelverket strengt.

Idet bussen ikke var mer enn 20 minutter forsinket fra opprinnelig avreisetidspunkt, dekkes ikke drosjeutgiftene. Dersom klager hadde ventet på bussen hadde dessuten klager vært framme tidsnok for sin time/jobb kl. 09.00 da buss ankom samtidig som taxi. AtB kan heller ikke på annet grunnlag at se vi kan være erstatningspliktig overfor Klager.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og viser til vår begrunnelse i tidligere svar til Klager.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever dekket utgifter til taxi med 252 kroner da buss nr. 15 fra Arnt Smistadveg til Pirbadet med avgang kl. 08.17 var forsinket og klager måtte rekke en time kl. 09.00.

Ifølge AtBs reisegaranti kan passasjerer få dekket utgifter til alternativ transport dersom bussen er mer enn 20 minutter forsinket.

Nemnda bemerker at bussen ifølge AtBs logg ankom Arnt Smistads veg kl. 08.36. 45, dvs. 19 minutter og 45 sekunder forsinket. Ifølge loggen ankom bussen Pirbadet kl. 08.51, dvs. 18 minutter forsinket.

Nemnda kan etter dette ikke se at AtBs reisegaranti kommer til anvendelse.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får dekket utgiftene til taxi.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)