

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi på 925 kr

Dato

22.01.2020

Saksnummer

2019-03715

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med bussen fra Børskrysset til Trondheim sentrum den 13.juli 2019. Klager forklarer da bussen kom til holdeplassen var den så full at hun og hennes reisefølge ikke fikk gå om bord. De så seg nødt til å ta taxi for å komme seg til Trondheim sentrum.

Dagen klager skulle reise til Trondheim var det Metallica konsert og fotballkamp på Lerkendal. Klager anfører at AtB, på sin Facebookside, hadde oppfordret til å reise kollektivt både til konserten og fotballkampen. I samme Facebookinnlegg informerte AtB om at de ville sette inn ekstra kapasitet i forbindelse med konserten. Klager mener det burde være mulig å informere om kapasitetsproblemer på en slik måte at det når frem til passasjerene. Det er urimelig dersom passasjerene må gå inn på godt gjemte lenker som ligger på Facebook for å finne nødvendig informasjon.

Klager forklarer at hun flere ganger har sett at AtB viser til reisegarantien sin når passasjer uttrykker misnøye på Facebooksiden til AtB uten at de opplyser om hvilke unntak som gjelder. Klager har sett i ettertid at det gjelder et unntak for store arrangementer. Klager mener det er urimelig dersom reisegarantien ikke kan anvendes på dette tilfellet hvor AtB aktivt har oppfordret til å reise kollektivt, samt opplyst om ekstra kapasitet.

Klager mener AtB bør ha en plikt om å opplyse når det kan være fare for at kapasiteten er for dårlig, slik at de reisende er klar over at det ikke er sikkert det er plass til alle om bord. Dersom klager hadde vært klar over kapasitetsproblemene, som resulterte i at de måtte ta taxi, ville de heller valgt å planlegge tur til Trondheim en annen dag.

Klager krever refusjon av utlegg til taxi på 925 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss den 13.juli 2019 til Trondheim sentrum. Denne dagen hadde Metallica konsert i Trondheim, med 38 000 solgte billetter, og i den anledning hadde AtB satt opp ekstra kapasitet på enkelte ruter hvor dette var mulig. Facebookinnlegget som klager viser til inneholdt en lenke med ytterligere informasjon om hva konserten innebar for kollektivtransporten i Trondheim denne dagen.

På dager som dette hvor det blir ekstra press på kapasiteten er det likevel ikke mulig for AtB å sikre at det ikke blir forsinkelser eller frakjøringer. Den type arrangement som var denne aktuelle dagen er årsaken til kapasitetsproblemene og skyldes forhold utenfor AtB sin kontroll. I reisegarantien fremgår det at dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor AtB sin kontroll, slik som store arrangementer eller andre trafikale forhold, gjelder ikke reisegarantien.

Det å informere publikum om endringer i kapasitet og trafikkbilde kan ikke gi grunnlag til å fravike unntaksbestemmelsen i reisegarantien. AtB anfører at dette vil i realiteten medføre at AtB enten ikke kan gå ut med relevant informasjon til publikum i slike tilfeller som gjelder i denne saken eller at unntaksbestemmelsen ikke kan gjøre gjeldende og AtB må stå ansvarlig for forsinkelser som ikke skyldes forhold hos AtB eller AtB sine operatører. AtB er ansvarlig for kollektivtrafikken i Trøndelag og en sentral del av virksomheten er å gå ut med viktig og riktig informasjon til publikum. AtB anfører at det faktisk at de går ut med blant annet informasjon om at det er satt inn ekstra kapasitet på enkelte ruter den 13.juli, ikke vil påvirke unntaksbestemmelsen i reisegarantien.

AtB kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager og hennes reisefølge skulle ta bussen fra Børskrysset til Trondheim sentrum den 13.juli 2019. De fikk ikke komme inn på bussen da den var full. Klager krever dekket utgifter til taxi med kr. 925.

Nemnda viser til at AtBs reisegaranti under visse vilkår kan gi rett til refusjon av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser eller frakjøringer. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke ved "store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad".

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, legger til grunn at dette unntaket kommer til anvendelse siden Metallica hadde konsert i Trondheim, med 38 000 solgte billetter.

For øvrig har AtB opplyst at de hadde satt opp ekstra kapasitet på enkelte ruter hvor dette var mulig.

Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgifter til taxi.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, vil særlig bemerke at det er uheldig at AtB i sin informasjon på Facebook unnlater å informere om at det vil kunne oppstå kapasitetsproblemer pga. fulle busser den dagen, og at reisegarantien uansett ikke vil gjelde. Informasjonen og oppfordringen gir snarere uttrykk for at AtB har sørget for tilstrekkelig kapasitet, og gir således de reisende falsk trygghet om trafikkavviklingen. Mindretallet finner imidlertid ikke at det foreligger tilstrekkelig erstatningsrettslig grunnlag i denne saken for at AtB skal dekke klagers taxiregning.

En samlet nemnd finner ikke grunnlag for å anbefale at det gis refusjon for utgifter til taxi.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)