

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Forsinkelse - refusjon av merutgifter

Dato

08.05.2020

Saksnummer

2020-00271

Tjenesteytere

Møre og Romsdal fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra holdeplass Digerneset den 9. desember 2020 kl. 14:37, men bussen unnlot å stoppe slik at klager ikke fikk reist. Klager anfører at rute 681 Fram Ekspress Ålesund-Vestnes-Åndalsnes har etablert stoppsignal for bussen på bussholdeplassen. Passasjerer må utløse signalet for at bussen skal svinge av riksveien og stoppe ved holdeplassen.

Klager forklarer at han har reist med bussen gjentatte ganger fra Digerneset og er kjent med systemet. Han anfører at det er første gangen han har opplevd at bussen ikke har stoppet på signal. Klager forklarer at man er helt avhengig av at dette fungerer slik det skal, da det ikke finnes noen sikkerhetstiltak som fanger opp eventuell svikt. Videre forklarer klager at Digerneset er det største trafikknutepunktet på den aktuelle ruten bortsett fra Moa og endeholdeplassene, samt at ingen andre holdeplasser har tilsvarende stoppsignal, selv om flere holdeplasser krever avkjøring fra riksveien. Klager anfører at det ikke er oppgitt i rutetabellen eller annen aktuell informasjon at bussen kun stopper på signal.

Klager forklarer at han møtte opp i god tid den 9. desember 2019 for bussavgangen kl. 14:37 og så at lyset for stoppsignal allerede var tent av en annen passasjer. Videre forklarer klager at bussen til Molde kom til avtalt tid. Etter dette trykket klager jevnlig på stoppsignalet, men det kom ingen buss. Klager anfører at han kl. 15:04 ringte til Fram sitt kundesenter hvorpå han fikk fortalt at bussen trolig hadde passert. I løpet av telefonsamtalen kom det imidlertid en buss til holdeplassen, men dette viste seg å være bussen til Ålesund. Klager forklarer at sjåføren i denne bussen fortalte at han hadde møtt bussen mot Åndalsnes for en stund siden.

Klager forklarer at dette er den eneste ekspressruten som korresponderer med toget på Åndalsnes og det ikke er mulig å ta en senere buss for å rekke toget på Åndalsnes. Videre forklarer klager at hans planlagte retur til Lillehammer derfor måtte utsettes til neste dag da bussavgangen han ventet på var den siste bussavgangen, som korresponderte med den siste togavgangen den dagen. Reisetiden fra Digerneset til Åndalsnes med buss er ca. 1,5 timer.

Klager krever at busselskapet dekker følgende merutgifter på grunn av en dags forsinket retur til Lillehammer:

Togbillett minipris - 349 kr

Natttillegg etter statens satser - 435 kr

Diett over 12 timer etter statens satser - 570 kr

Totalt: 1354 kr.

Klager har ingen formening om grunnen til at den aktuelle bussen ikke stoppet enten skyldes menneskelig eller teknisk svikt hos busselskapet. Klager anfører at han er helt uskyldig i dette og mener dette er busselskapets ansvar.

Klager krever sine merutgifter dekket og har anmodet busselskapet om at løsningen med stoppsignal avvikles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Møre og Romsdal fylkeskommune har, til tross for purring fra sekretariatet, ikke kommet med uttalelse i saken ut over svaret til klager.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon for utgifter da buss til Åndalsnes ikke kom, til tross for at klager hadde trykket på stoppknappen på holdeplassen. Dette gjorde at klager måtte vente til dagen etter med å reise til Lillehammer, og han krever dekket følgende merutgifter:

Togbillett minipris - 349 kr

Natttillegg etter statens satser - 435 kr

Diett over 12 timer etter statens satser - 570 kr

Totalt: 1354 kr.

Nemnda finner ikke grunn til å ta stilling til om hva som var grunnen til at bussen ikke kom, da de uansett ikke anses å være grunnlag for refusjon.

Etter resiegarantien dekkes kostnader til annet rutetilbud, drosje eller egen bil.

Kostnader til overnatting kan dekkes, dersom dette er avtalt med selskapet på forhånd.

Den reelle utgiften klager synes å ha hatt, er togbillett til Lillehammer som måtte kjøpes på nytt. Dette dekkes imidlertid ikke av reisegarantien. De øvrige utgiftene er heller ikke reelle utgifter klager har hatt.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden