

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til taxi som følge av frakjøring.

### Dato

17.11.2020

### Saksnummer

2020-02430

### Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og to andre skulle reise fra Oslo til Bergen busstasjon den 11. juni 2020. Ruten var en direkterute med ett planlagt bussbytte på Seljestad vektstasjon. Dette ble endret av busselskapet, slik at de reisende måtte bytte buss i Odda og deretter ta ferge fra Årsnes – Gjermundshamn. Fra Gjermundshamn skulle de over i ny buss. Disse endringene i reiseruten fikk klager først beskjed om underveis på turen.

Klager og de andre passasjerene ble sluppet av på fergeleiet Årsnes med beskjed om å ta ferga over, for deretter å gå om bord i ny buss som skulle vente på den andre siden. Det ble ikke foretatt noen telling eller annen oversikt over hvor mange passasjerer som skulle overføres til neste buss. Ved ombordstigning på ferga var det heller ingen informasjon fra de ansatte der om hvor passasjerene skulle plassere seg ved avstigning. Ved ankomst Gjermundshamn kjørte den korresponderende bussen før ferga var tømt, slik at kun 8 av 11 passasjerer ble med.

Etter å ha forsøkt å kontakte Nor-Way og Skyss på telefon, samt på Messenger, uten å få svar, forsøkte klager og de to andre passasjerene å hake til Bergen. Det var ingen som kunne kjøre dem til Bergen, og de endte derfor opp med å dele en drosje. Klager anfører at de gjorde det de kunne for å begrense tapet.

Klager viser til at Nor-Way har argumentert med at bussen fra Gjermundshamn ventet til fire og et halvt minutt etter oppsatt rutetid med å kjøre og at det var passasjerenes eget ansvar å komme oss ut av fergen til forsvarlig tid. Klager mener at de nettopp gjorde det. Klager anfører at når busselskapet endrer reiseruten slik de gjorde denne dagen, må den nye ruten korrespondere med seg selv. Det kan da ikke argumenteres med at fergen var forsinket i forhold til den ventende bussens opprinnelige rutetid.

Klager krever å få refundert utgifter til taxi pålydende NOK 2 100.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Nor-Way har ikke inngitt tilsvaret i saken. I selskapets svar til klager, har selskapet vist til bussjåføren bekreftet å ha ventet til alle kjøretøy var av fergen. Bussen var forsinket med 5 minutter etter sin oppsatte rutetid, noe som betyr at bussen var på fergekaien lenge enn det den skulle. Nor-way viste videre til at bussen fikk med seg 8 passasjerer fra fergen og at det er hver kunde selv som har ansvar for å komme seg ut av fergen til forsvarlig tid.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon for påløpte taxiutgifter som følge av at korresponderende buss frakjørte han og to andre passasjerer på fergeleiet Gjermundshamn.

Klager har anført at bussen kjørte før alle passasjerene var kommet av ferga.

Tjenesteyter har anført at bussjåføren ikke så flere passasjerer, og at bussen kjørte 5 minutter etter oppsatt rutetid, og videre at 8 av 11 passasjerer fra fergen kom med bussen.

Siden bussen gikk 5 minutter senere enn oppsatt tid, og at 8 av de 11 passasjerene kom med bussen, samt at sjåføren har opplyst at han ikke så flere passasjerer, finner nemnda at det ikke har vært noe svikt i rutetilbudet til tjenesteyter. Det må ha vært tilstrekkelig tid til å komme seg ombord i bussen, og således ikke grunnlag for refusjon. Nemnda finner av denne grunn ikke at det er sannsynliggjort at det foreligger en forsømmelse fra selskapets side.

Nemnda vil i imidlertid bemerke at det ved endring i rutetilbudet er viktig at passasjerer gis klar og tydelig informasjon.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)