

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av frakjøring

Dato

03.04.2019

Saksnummer

2019-00113

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med busslinje 652 fra Ytterland med avgang kl.12.55. Bussen kjørte forbi holdeplassen og klager måtte benytte drosje for å komme frem til planlagt ankomststed.

Klager hevder at hun fikk mangelfull informasjon fra Fram kundesenter da det ble ringt fra resepsjonen i Ålesund airport hotell.

Klager krever at Fram refunderer utgiften til taxi pålydende 625 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har i sitt tilsvaret til nemnda vist til tidligere svar til klager, hvor selskapet har uttalt følgende:

"Viser til deres søknad om reisegaranti. Beklageligvis så kan ikke Fram imøtekomme deres krav, da rute 652 aldri har hatt påstigning ved Ytterland. Rute 672 kjørte derimot i rute. Se vedlegg."

Nemnda bemerker

Klager krever erstattet utgifter til taxi da buss nr. 652 fra Vigra flyplass mot Moa ikke kjørte innom Ytterland.

Fram har etter anmodning fra nemndas sekretariat fremlagt dokumentasjon som viser at det fremgår av Frams reiseplanlegger at buss nr 652, som er flybussen mellom Vigra og Moa trafikkterminal, ikke har noen påstigning på Ytterland.

Nemnda bemerker at Fram dermed ikke kan bebreides for noen frakjøring eller kjøring forbi Ytterland.

Spørsmålet er om Fram har gitt mangelfull informasjon som kan gi grunnlag for erstatning for utgifter til taxi.

Nemnda bemerker at utgangspunktet er at den reisende selv har ansvar for å gjøre seg kjent med bussruter og holdeplasser. Klager viser til at resepsjonen på Ålesund airport hotell var i kontakt med Frams kundesenter for å få informasjon om buss nr. 652.

Det foreligger ikke nærmere opplysninger om hva som ble sagt i samtalen mellom resepsjonen på hotellet og kundesenteret og om det eventuelt kan ha oppstått misforståelser. På den ene side synes det lite sannsynlig at det fra kundesenteret ikke ble opplyst om at det ikke ble stoppet for påstigning. Så vidt nemnda kjenner til er det svært vanlig at flybussene ikke stopper for påstigning på turer fra flyplassen. På den annen side er det påfallende om en slik opplysning fra kundesenteret ikke nådde fram til klager.

Nemnda peker videre på at buss nr. 672 hadde avgang fra Ytterland mot sentrum noe senere, kl. 13.30, dvs. 25 minutter etter buss nr. 652 skulle passere.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at det ble gitt mangelfull informasjon som kan gi grunnlag for erstatning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får erstattet utgifter 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)

Kristin Aarre (Ruter)

Jofri Lunde (NHO Transport)