

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om 50 % refusjon av billettkostnaden som følge av at klager måtte stå under hele bussturen.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-02933

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager krever delvis refusjon av bussbilletten som følge av at han ikke fikk noen sitteplass på bussen.

Klager steg ombord buss med rutenummer 310 fra Fannrem stasjon til Dronningens gate. Bussen var full og klager måtte derfor stå fra Orkanger. Siden klager ikke fikk noen sitteplass mener klager at AtB har solgt en reise selskapet ikke har anledning til å tilby. Han viser videre til at bussrute 310 kun er godkjent for sitteplasser og at sjåføren av bussen ikke gjorde han klar over dette, men istedet vinket ham inn.

Klager mener at AtB, i deres svar til han, har innrømmet skyldansvar ved å bekrefte at klager ikke kunne gjort noe annerledes, og at det var sjåføren i dette tilfellet som gjorde en feil ved å slippe klager ombord i en buss som var full.

På bakgrunn av overnevnte krever klager at AtB refunderer halvparten av billettkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 14. oktober 2017 reiste klager med buss rute 310 fra holdeplassen «Hov» retning Trondheim sentrum.

Innenfor de rammene som følger av transportvedtektene og reisegarantien forplikter AtB seg til å gjøre sitt beste for at passasjerer skal komme frem i rett tid. Ved konkrete tilfeller hvor AtB ikke oppfyller sin forpliktelse, vil reisegarantien kunne gjelde. Selv om det var uheldig at sjåføren lot klager gå ombord i bussen da det ikke var ledige

sitteplasser, oppfylte AtB sin hovedforpliktelse etter avtalen. Klager kom frem dit han skulle, til rett tid.

Det kommer ikke frem av saken hvorvidt klager valgte å gå av ved første mulige holdeplass etter han oppdaget at det ikke var ledige sitteplasser. Ut ifra den informasjonen som foreligger er det mest nærliggende å forstå det slik at klager ikke gikk av ved første holdeplass «Børskrysset E39». Vi har heller ikke informasjon som tilsier at klager tok kontakt med sjåføren ved stopp på holdeplassene for å undersøke sine muligheter.

Klagers første henvendelse til AtB er registrert kl.10.30 samme dag som reisen. Klager informerer i sin henvendelse at han gikk om bord på bussen ca. kl. 10.15. Det innebærer at klager sendte inn krav om refusjon mens han enda var på bussen. Det må kunne settes som minstekrav at i de tilfeller hvor kunden er misfornøyd med forhold under reisen, tar kunden kontakt med sjåføren ved stopp på en av holdeplassene. Dersom han hadde tatt kontakt med sjåføren ville han blitt informert om at det kom en buss på rute 310 like bak, med ledige sitteplasser. AtB fikk ikke anledning til å forsøke å avhjelpe situasjonen. Klager benyttet seg av tjenesten som følge av transportavtalen med AtB, og han må følgelig akseptere å betale for tjenesten i sin helhet.

Når det gjelder klagers anførsel om culpaansvar, forstår AtB det slik at klager hevder han har krav på refusjon i form av erstatning. Det er korrekt at AtB har anerkjent at sjåføren ikke burde ha latt klager gå om bord i bussen da det ikke var ledige sitteplasser. Med den forutsetning at det forelå en mangel ved avtalen, har klager uansett ikke lidt noen form for økonomisk tap som skal tilsi at han har rett på erstatning. Klagers økonomiske stilling ble ikke en annen av at han ikke fikk sitteplass på reisen. Han ble ikke påført noen ekstra utgifter som virkning av at han måtte stå på bussen.

AtB ønsker at alle passasjerer skal ha en positiv opplevelse på våre reiser og det er uheldig at klager ikke fikk det denne gangen. Det er viktig at AtB får tilbakemeldinger om denne type hendelser, slik at selskapet kan følge opp dette internt. Det er likevel rimelig å kreve at passasjerene betaler for reisen når AtB har oppfylt sine forpliktelser etter avtalen.

AtB opprettholder med dette tidligere avgjørelse og viser til selskapets begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager krever kompensasjon med 50% av billettprisen på kr. 32.00 fordi det ikke var ledig sitteplass på bussen.

AtB har erkjent at bussrute 310 bare er godkjent for sitteplasser og at det var en feilvurdering fra bussførerens side å ta med klager.

Nemnda kan ikke se at denne situasjonen omfattes av AtBs reisegaranti. Klager har for øvrig ikke hatt noe økonomisk tap.

Etter nemndas syn er det heller ikke grunnlag for kompensasjon. Det foreligger ikke opplysninger om hvor langt klager skulle reise og dermed hvilke ulemper situasjonen medførte for ham.

Dersom klager skulle reise en lengre strekning burde han ha tatt kontakt med bussføreren ved første holdeplass og ville etter det opplyste høyst sannsynlig få vite at det kom en annen buss like bak.

For øvrig bemerkes at kravet om kompensasjon utgjør kr. 16.-.

Nemnda har også merket seg at AtB vil ta opp saken internt.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis kompensasjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)