

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om kompensasjon for buss som kjørte før avgangstid

### Dato

26.08.2021

### Saksnummer

2021-00578

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 17. mars 2021. Klager anfører at han og reisefølget var ved bussholdeplassen 2 minutter før oppsatt avgangstid. Videre anfører klager at bussen ikke kom. Klager antar at bussen var 3 minutter eller mer før skjemaet. Klager forklarer at sønnen hans hadde en veldig viktig treningstime denne dagen som han gikk glipp av på grunn av at bussen ikke kom og dette ble sønnen lei seg over. Klager forklarer at da han klagde til selskapet fikk han til svar at det er ok dersom en buss kjører litt for tidlig. Klager mener dette er uakseptabelt.

Klager krever en symbolsk sum av Skyss som kompensasjon for hendelsen. Klager krever også at Skyss skal garantere at deres bussjåfører venter ved bussholdeplassen frem til eksakt avgangstid slik det fremgår av rutetabellen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss forklarer at de ikke synes det er ok at en buss kjører litt for tidlig, og beklager for opplevelsen klager og reisefølget hadde denne dagen.

Skyss forsøkte å forklare til klager at når de lager rutetabeller kalkulerer de hvor lang tid bussen vil bruke på å kjøre ruten i gjennomsnitt og dette kan variere med pluss/minus 3 minutter. Siden trafikk og kjøreforhold kan variere fra dag til dag vil den gjennomsnittlige kjøretiden ikke alltid stemme overens med realiteten. Skyss anbefaler derfor reisende å møte opp ved bussholdeplassen noen minutter før avgang.

Beklageligvis fremkommer ikke denne informasjonen klart i reiseappen og Skyss vil rapportere dette til sine apputviklere .

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om kompensasjon for for tidlig bussavgang.

Det er ikke dokumentert at klager hadde noe tap som følge av at bussen kom for tidlig, og nemnda kan ikke se at det grunnlag for noen annen økonomisk kompensasjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)