

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av forsinkelse. Anført trafikale forhold.

Dato

21.03.2023

Saksnummer

2022-02538

Tjenesteytere

Innlandstrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Gjøvik til Moelv den 16. september 2022. Bussens planlagte avgangstid fra Gjøvik var kl. 15.55. Bussen ble imidlertid forsinket som følge av mye trafikk, og klager ringte kundeservice i Innlandstrafikk. Klager anfører at det ble gitt beskjed om at hun kunne bestille drosje, slik at hun rakk toget hun skulle ta videre fra Moelv til Gardermoen. Klager anfører at det ble gitt lovnad på telefon om at utgiftene til drosje ville bli refundert.

Klager anfører at hun skulle rekke et fly, og alternativet var å vente på en buss som ikke kom, eller vente til neste avgang. Klager anfører at i dette tilfellet var bussen 25 minutter forsinket, og at hun derfor har krav på inntil 550 kroner i refusjon.

Klager krever refusjon av 510 kroner i drosjeutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelse som følge av trafikale forhold dekkes ikke av reisegarantien. Det vises til informasjon om reisegarantien på <https://innlandstrafikk.no/kundeservice/busspassasjerers-rettigheter/reisegaranti>

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av 510 kroner i drosjeutgifter som følge av at bussavgangen fra Gjøvik til Moelv den 16. september 2022 ble mer enn 20 minutter forsinket. Klager hadde billett videre med toget fra Moelv til Oslo lufthavn.

I henhold til informasjon om Innenlandstrafikks reisegaranti på nettsidene deres har passasjeren rett på refusjon av utgifter til drosje ved forsinkelser på over 20 minutter dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport. Det fremgår imidlertid

at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets/transportørens kontroll, som blant annet ved «store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad».

Innlandstrafikk har ikke fremlagt noen dokumentasjon på forsinkelsen, verken sanntidsinformasjon eller annen dokumentasjon på avviket. Nemnda finner derfor ikke at selskapet har sannsynliggjort at reisegarantien ikke kommer til anvendelse. Det vises også til at klager var i kontakt med selskapet før hun tok alternativ transport, slik vilkårene gir anvisning på.

Nemnda er etter dette komme til at klager har krav på refusjon på 510 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)