

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av forsinket buss. Spørsmål om hvorvidt ett utlegg til alternativ transport gir rett til utbetaling til flere personer i et reisefølge.

Dato

17.04.2024

Saksnummer

2023-03318

Tjenesteytere

Finnmark Boreal

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to medreisende skulle ta buss fra Vadsø bussterminal til Kirkenes lufthavn den 15. juni 2023 for å reise til Oslo kl. 20:30. Avgang fra Vadsø bussterminal skulle være kl. 17:15, og bussen skulle være på Kirkenes lufthavn kl. 19:42.

Klager anfører at det kl. 17:25 ikke var kommet noe informasjon på opplysningstavlen om at bussen var forsinket. Klager anfører at de bestilte drosje for å rekke flyavgangen. Klager anfører at det cirka kl. 17:35 kom opplysning om at bussen var 38 minutter forsinket. Klager anfører at bussen ankom like etterpå og at bussjåføren sa at han tvilte på at klager og medreisende ville rekke flyet. Klager anfører at de da satte seg inn i drosjen som var bestilt.

Klager anfører at de rakk flyet, og at drosjeregningen kom på 5137 kroner. Klager anfører at han sendte inn krav om dekning av denne regningen, men fikk avslag som ble begrunnet med at det ikke var krav om korrespondanse med fly, at det var veiarbeid på strekningen og det ble henvist til «Reisegaranti for buss i Finnmark». Klager anfører at selskapet har unnlatt å nevne at veiarbeidet som de henviser til hadde pågått over flere dager, slik at forsinkelser kunne vært varslet av bussjåfør og kunder fortløpende informert via informasjonstavle/app.

Klager anfører at selskapet ikke har oppfylt sine plikter ved forsinkelse. Klager anfører at informasjon om forsinkelsen antagelig kunne blitt gitt så tidlig som kl. 16:55. Klager anfører at de ville gitt han og medreisende tid til å ordne alternativ transport og den store drosjeregningen kunne vært unngått. Klager anfører at 825 kroner, som er beløpet

for 40 minutters forsinkelse, ble ubetalt fra selskapet etter flere e-poster. Klager anfører at han påpekte at det måtte være en misforståelse, da de var tre personer som reiste.

I kommentar til tjenesteyters tilsvaer, anfører klager at veiarbeid selvfølgelig er utenfor tjenesteyters kontroll, men at det her var totalt svik i informasjon, da de visste at veiarbeid av og til ville forsinke trafikken. Klager anfører at veien heller ikke var stengt i timer, men i kanskje 10 til 15 minutter. Klager anfører at tjenesteyter kunne anslå forsinkelsen, og at det var en sjåfør i bussen med mobiltelefon som kunne informere trafikksentralen når større forsinkelser oppstod. Klager anfører at det på informasjonstavlen i Vadsø kom opp melding om forsinkelsen cirka 20 minutter etter at rutetid var passert. Klager anfører at tjenesteyter ikke svarer på spørsmål om hvorfor bare en av de tre i reisefølget har fått utbetalt 825 kroner.

I ny kommentar til tjenesteyters tilsvaer, anfører klager at han har presisert til tjenesteyter at de var tre personer i drosjen, og at klager betalte for alle tre. Klager anfører at navn på hver enkelt person ble oppgitt.

Klager anfører at refusjonskravet er på 5147 kroner med fratrekk for bussbillettene: 5147 kroner - én voksen á 296 kroner - to pensjonist á 139 kroner = 4573 kroner. Klager anfører at refusjon for de ubrukte billetter har de to andre i reisefølget ordnet opp direkte og gjelder derfor ikke denne saken.

I kommentar til mottatt dokumentasjon fra tjenesteyter, anfører klager at det er sanntidsoppdatering på bussen og tavle om bord som hele tiden viser tidspunktet til neste stoppested. Klager anfører at man må anta at sjåføren også visste hvor han var og at vedkommende kunne gi melding til trafikksentralen om forsinkelser uansett type. Klager anfører at oppdatering på infotavlen i Vadsø kom først 20 minutter etter at bussen skulle hatt avgang og like før bussen.

Klager krever at det utbetales 825 kroner i dekning av utgifter til alternativ transport til hver enkelt person i reisefølget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter viser til Boreals svar til klager den 10. juli 2023:

«Vedrørende ditt krav til dekning av drosjeregning grunnet forsinkelse viser vi til regelverket for reisegaranti.

Forsinkelse denne dagen skyldtes veiarbeid og stengt vei mellom Skallelv og Krampenes som ligger i busstrase noe før Vadsø – det er utenfor vår kontroll når problemer oppstår og veien stenges på bakgrunn av dette. Det er ikke noe krav til at bussruten skal rekke flyplass i Kirkenes så forsinkelse legges ut fortløpende når vi vet hvor mye bussen er forsinket etter at veien er åpnet igjen.

Vi kan dekke inntil 825,- av dokumenterte utgifter som dere har hatt. Ber om at ett kontonummer sendes oss slik at vi kan utbetale dette.

Vedlagt utdrag av reisegarantivilkår og svar sendt deg av driftsleder for samferdsel på Troms og Finnmark fylkeskommune vedrørende svar på forbindelse med fly og info om forsinkelse i billett app.»

Forsinkelsen skyldes veiarbeid og stengt vei. Dette er utenfor tjenesteyters kontroll. Klager er tilbudt 825 kroner i henhold til reisegarantien.

I denne saken mener tjenesteyter at reisegarantien i utgangspunktet ikke er gjeldende da forsinkelsen skyldes forhold utfor deres kontroll, herunder veiarbeid, hvor de ikke kunne anslå forsinkelsen. På dette tidspunktet var det ikke sanntidssystem ut til kundene i Snelandia (TFFK) sitt anbud i Finnmark og tjenesteyter fulgte de rapporteringsrutinene de hadde overfor oppdragsgiver for å få ut informasjonen.

Tjenesteyter valgte å imøtekomme kunden uansett i dette tilfellet å utbetale 825 kroner til kunden, da tjenesteyter har fått dokumentert et utlegg. Oppdragsgiver (Snelandia) er enig i tjenesteyters vurdering, herunder at ett utlegg vil gi én utbetaling.

Tjenesteyters forståelse, sammen med oppdragsgiver Snelandia, er at dersom det er flere som har tatt drosje sammen, må hvert enkelt utlegg søkes om og dokumenteres. I dette tilfellet har tjenesteyter mottatt dokumentasjon på kun ett utlegg.

Tjenesteyter ikke arkiv på trafikkmeldinger, men de har grunnlaget de har meldt inn til HT safe som legger ut meldinger. I Finnmark var det ikke sanntidsinformasjon i busser på dette tidspunktet. Dette ble innført som en del av nytt anbud fra 1. oktober 2023.

Tjenesteyter mener at denne saken i utgangspunktet ikke gir rett på dekning i henhold til reisegarantiordningen.

Nemnda bemerker

Klager og to medreisende hadde planlagt å reise med buss fra Vadsø bussterminal til Kirkenes lufthavn den 15. juni 2023 kl. 17:15: Planlagt ankomst Kirkenes lufthavn var kl. 19:42, og fly videre til Oslo hadde avgang kl. 20:30. Bussen ble imidlertid forsinket, og klager med reisefølge måtte ta drosje fra Vadsø for å rekke flyavgangen. Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av forsinkelsen.

Det følger av Finnmark Boreals reisegaranti at dokumenterte utlegg til drosje vil refunderes med inntil 825 kroner dersom den reisende blir mer enn 40 minutter forsinket på reiser mellom én og tre timer. Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor Finnmark Boreals/transportørens kontroll, som for eksempel veiarbeid.

Finnmark Boreal har oppgitt at forsinkelsen skyldtes veiarbeid og stengt vei mellom Skallelv og Krampen som ligger i busstrase noe før Vadsø. Det er fremlagt kopi av melding som ble lagt ut angående forsinkelsen. Videre har Finnmark Boreal oppgitt at reisegarantien etter deres mening ikke er gjeldende i denne saken, da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor deres kontroll. Finnmark Boreal har likevel valgt å imøtekomme klager, og de har utbetalt 825 kroner i dekning av utgifter til drosje. Klager krever imidlertid at det også utbetales 825 kroner til de to andre som han tok drosje sammen med.

Finnmark Boreal har ikke opplyst bussens faktisk ankomst- og avgangstidspunkt på Vadsø bussterminal. I utgangspunktet fremstår ikke reisegarantien å komme til anvendelse. Boreal har likevel utbetalt 825 kroner i henhold til reisegarantien, og det er for nemnda da uklart på hvilket grunnlag dette er gjort.

Mindretallet, representanten fra Vy mener reisegarantien ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet, og kan ikke se at det er grunnlag for refusjon utover beløpet som Finnmark Boreal allerede har refundert – som også ville være beløpet som ville blitt refundert om reisegarantien kom til anvendelse.

Flertallet, nemndsleder, bransjerepresentanten fra Innlandstrafikk og forbrukerrepresentantene, bemerker at det må anses sannsynliggjort at det var tre passasjerer som tok taxi sammen. Tjenesteyter har ikke bestridt dette, og nemnda legger dette til grunn. Tjenesteyters avslag er begrunnet med at de kun har mottatt ett utlegg for taxi. Dette skyldtes imidlertid at de tre tok taxi sammen. Da tjenesteyter har valgt å utbetale i henhold til reisegarantien, er det flertallets oppfatning at de da også må utbetale i henhold til denne til de andre to passasjerene som tok taxi, med 825 kroner hver. Etter flertallets syn kan det ikke kreves at alle tre fremsetter egne krav, da det må anses uomtvistet at de var tre stykker.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)