

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at det var oppgitt på nettet at det ville gå en buss.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-00500

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle reise fra Strindheim til Hommelvik stasjon søndag den 13. november 2022, og hun så på nettet at det gikk en 70-buss kl. 15.59 den dagen. Klager anfører at hun var ved holdeplassen i god tid. Klager anfører at det ikke kom noen buss, og hun oppdaget at det på veggen i busslommen sto at 70-bussen ikke kjører på lørdager eller søndager. Klager anfører at hun hadde en avtale i Hommelvik som hun måtte rekke, så hun hoppet inn i en ledig drosje.

Klager anfører at hun neste dag dro til AtB og fylte ut en klage. Klager anfører at hun møtte full forståelse fra to ansatte der. Klager anfører at hun den 6. februar fikk svar fra AtB. der de anførte at det hadde gått en buss, slik at hun ikke hadde rett på å få dekket utgiftene.

Klager anfører at hun dro til AtB og fylte ut en ny klage, og hun fikk da til svar at hun måtte ta saken videre til Transportklagenemnda.

Klager krever at AtB dekker drosjeregningen på 816 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, på tross av anmodning og purring.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at AtB dekker drosjeutgiftene hun pådro seg som følge av at bussen Strindheim til Hommelvik ikke kom kl. 15.59 den 13. november 2022, på tross av at det var oppgitt på nettet at den skulle gå.

AtB har på tross av oppfordring og purring ikke inngitt tilsvar i saken, og nemnda treffer da vedtak på grunnlag av opplysningene som er sendt inn i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har oppgitt at det var oppført på nettet at 70-bussen skulle gå kl. 15.59, og i svaret fra AtB som klager har sendt inn i saken, er det oppgitt at det gikk en 70-buss fra Strindheim kl. 15.59 den 13. november 2022.

Klager har fremlagt ruteinformasjon fra bussholdeplassen som viser at bussen ikke går på lørdager og søndager, som er i motstrid til hva som fremgår på AtBs nettside. På bakgrunn av denne informasjonen bestilte klager taxi. AtB har til klager opplyst at bussen gikk som oppsatt. Dette er imidlertid ikke dokumentert gjennom sanntidsinformasjon.

Nemnda mener at det er selskapet som har bevisbyrden i dette tilfellet for at bussen faktisk gikk, og at selskapet ikke har sannsynliggjort dette. Det vises både til klagers opplysning og informasjonen på bussholdeplassen om at bussen ikke går på søndager.

I henhold til AtBs reisegaranti vil selskapet dekke utgifter til alternativ transport på opptil 550 kroner dersom bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time. Nemnda er av den oppfatning at det ville være 30 minutter til neste bussavgang fra det aktuelle stoppestedet, slik at reisegarantien kommer til anvendelse i dette tilfellet. Nemnda mener dermed at selskapet må dekke 550 kroner av klagers drosjeutgifter i henhold til reisegarantien.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at AtB dekker 550 kroner av klagers drosjeutgifter.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)