

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om drosjerefusjon

Dato

25.01.2019

Saksnummer

2018-03700

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og 10 andre hadde planlagt å ta bussen fra Stundentsamfunnet til Dalen Hageby 7. september 2018, natt til 8. september, med avgang kl.00.49. Klager ventet i 30 minutter uten at det kom noen buss, og hun så seg derfor nødt til å benytte taxi for å komme seg hjem.

Klager sendte først en henvendelse til AtB via selskapets klageskjema den 12. september. Da hun tok kontakt med selskapet i starten av oktober fikk hun beskjed om å sende en ny klage, da det ikke var mulig å finne klagen som ble sendt 12. september. Klager registrerte da en ny klage 4. oktober, og mottok avslag fra AtB 25. oktober med den begrunnelsen om at den aktuelle bussavgangen var å regne som nattbuss. Klager viser til AtBs nettside hvor det står opplyst at "Nattbussen i Trondheim og Klæbu kjører hver halvtime fra kl. 01.00 til 03.00."

AtB på sin side fastholder at buss 138, som klager hadde planlagt å reise med, er å regne som nattbuss. Dette begrunner selskapet med at "[a]lle nattbusser med rutenummer i 100-serien er regnet som nattbuss og ligger under oversikten for nattbusser". Dette er en informasjon klager ikke har fått opplyst om i sine samtaler med AtB.

Klager ber om at AtB refunderer taxiregningen på bakgrunn av dårlig opplysning av informasjon, dårlig kundebehandling og lang ventetid på en klage.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Natt til 08.09.2018 stod klager og flere andre og ventet på bussholdeplassen «Studentsamfunnet» for å ta buss 138 videre til Dalen Hageby. Bussen skulle ankomme busstoppen kl. 00.49. Etter å ha ventet 30 minutter bestemte reisefølget seg for å ta taxi hjemover. Klager ønsker å få refundert utgifter til taxi som følger av at hun ikke har

blitt gjort oppmerksom på at buss nr. 138 er å regne som en nattbuss. Videre mener klager at drosjeutgiftene skal refunderes som følger av dårlig kundeservice og lang saksbehandlingstid.

Det fremgår av AtBs regler om reisegaranti at reisegarantien ikke gjelder for nattbuss. Hva som er å anse som nattbuss fremgår av rutetabeller for nattbuss. AtB viser til vedlagt link til selskapets hjemmeside.

Rute 38, kjører som nattbuss rute 138 på fredag- og lørdagskveld/natt. På grunn av at denne nattbussruten i utgangspunktet er en regionbuss har den andre oppstilte avganger enn de øvrige nattbussene som kjører i by. Til tross for at avgang er før kl. 01.00 fremgår det klart av oppsatte rutetabell at rute 138 er å regne som en nattbuss, og at takst for nattbuss gjelder. AtB viser her til vedlagt link med informasjon som er gitt for rute 38 på selskapets hjemmeside.

Når det gjelder klagers anførsler vedrørende mangelfull informasjon er all informasjon vedrørende reisegaranti og nattbussruter lett tilgjengelig for våre reisende. Klager har enkelt kunne fått denne informasjonen ved å se på rutetabell på bussholdeplass, via våre nettsider, eller via AtB-appen.

Når det gjelder den forlengede saksbehandlingen har AtB opplevd problemer med vårt system, noe som førte til at klagers første henvendelse beklageligvis ikke ble besvart. Idet AtB ble gjort oppmerksom på problemet ble søknaden om refusjon besvart ut omgående.

Retten til reisegaranti omfatter ikke nattbuss. AtB kan derfor ikke se at vi på annet grunnlag kan være erstatningspliktig overfor klager.

AtB opprettholder med dette vår avgjørelse og viser til våre tidligere begrunnelser gitt til klager.

Nemnda bemerker

Klager hadde planlagt å ta buss nr. 138 fra Studentersamfundet til Dalen Hageby med avgang kl. 00.49. Hun krever å få dekket utgifter til taxi fra den aktuelle holdeplassen og hjem da bussen ikke kom etter 30 minutters venting.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, bemerker at det fremgår av AtBs reisegarantien at refusjon av taxiutgifter ved forsinkelser ikke gjelder for nattbussene.

På AtBs nettsider under "Ta nattbuss" er det vist til at nattbussene går hver halvtime fra kl. 01.00 til kl. 03.00.

Detaljert oversikt over nattbussene er gitt på AtBs nettsider og rute 138 er med i oversikten. Det er oppgitt en link til rutetabell for rute 38 hvor det nederst under tabellen er opplyst at ruten kjøres som nattbuss, rute 138, med avgang fra 00.30.

Nemndas flertall legger ut fra ovennevnte informasjon til grunn at rute 138 er ansett som en nattbuss også for den avgang klager skulle ta kl. 00.49, og at reisegarantien derfor ikke kommer til anvendelse.

Nemnda er enig i at den generelle informasjonen om at nattbusser går hver halvtime fra kl 01.00, kan oppfattes som en definisjon av hva som er nattbuss. Den detaljerte oversikten over nattbussene er imidlertid lett tilgjengelig på nettsiden.

Nemndas flertall kan ikke se at mangelfull informasjon eller lang saksbehandlingstid kan gi grunnlag for refusjon i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at denne bussavgangen ikke kan betraktes som en nattbuss, og at reisegarantiens rett til refusjon av drosjeutgifter derfor kommer til anvendelse. Mindretallet legger til grunn at det på informasjonssiden om nattbusser, slik denne fremsto for klager, ikke ble gitt opplysning om at enkelte nattbusser også kjører før kl. 01:00. Slik mindretallet ser det har man da ingen oppfordring om å undersøke nærmere i rutetabellen, der det fantes opplysning om at den spesifikke avgangen kl. 00.49 ble definert som nattbuss. AtB er den profesjonelle part, som selv har ansvar for den informasjon som gis til reisende. Etter mindretallets syn er det selskapet som er nærmest til å bære risikoen for at informasjonen er ufullstendig, eller fremstår som misvisende.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)