

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om kjøregodtgjørelse som følge av at neste buss i oppgitt reiserute ikke ventet.

Dato

08.09.2023

Saksnummer

2023-01215

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han skulle reise fra Volda rutebilstasjon til Strandafjellet den 10. mars 2023. Klager anfører at han søkte på FramMR-appen og fant følgende rute: Fra Volda rutebilstasjon (kl. 18.35) til Moa trafikkterminal (kl. 20.10). Videre fra Moa trafikkterminal (kl. 20.10) til Strandafjellet (kl. 21.17). Klager anfører at han kjøpte billett hele veien. Klager anfører at da han kom til Moa, var det imidlertid ingen buss som gikk videre. Klager anfører at han fant en lokalbuss som kjørte ham til Magerholm, og der ble han hentet av en bil som kjørte fra Strandafjellet for å hente ham på Aursnes fergekai.

Klager anfører at han finner det litt påfallende at man har et system der man får opp aktuell reiserute der det ikke åpenbart er korrespondanse videre, og at man betaler for hele reiseruten uavhengig av om det faktisk er korrespondanse eller ikke. Klager stiller spørsmål ved hvordan et slikt system vil fungere for brukere som er mindre digitalt bekvemme eller som av andre årsaker vil slite med å forstå logikken, som barn, eldre og funksjonshemmede.

Klager krever totalt 210 kroner i kjøregodtgjørelse for sjåførens reise tur-retur mellom Strandafjellet og Aursnes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram viser til svaret selskapet ga til klager.

I svaret til klager anfører Fram at når man kjører søk i reisepanleggeren til Fram, vil det komme opp reiseforslag. Ikke alle turene som kommer opp, er korresponderende busser. Turene med oppsatt korrespondanse er markert med en (i) og korrespondanse i søket.

På turen klager fikk opp i reiseplanleggeren er det ikke markert korrespondanse, og Fram kan derfor ikke garantere at bussene vil vente på hverandre.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om kjøregodtgjørelse som følge av at bussen han hadde planlagt å ta videre fra Moa trafikkterminal kl. 20.10 den 10. mars 2023 var kjørt da han ankom Moa med en annen buss.

I henhold til Frams reisegaranti kan passasjerer ha rett til å få dekket utlegg til drosje eller egen bil eller annen alternativ transport dersom man blir mer enn 20 minutter forsinket. Det fremgår av informasjonen på Frams nettsider at reisegarantien gjelder for enkeltreiser og ved overgang på reisene. Imidlertid er det et krav om at man beregner tilstrekkelig overgangstid i tillegg til nødvendig gangtid «dersom det ikke er fast korrespondanse».

Nemnda har ved avgjørelsen delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene er kommet til at det ikke er grunnlag for å få dekket kjøregodtgjørelse.

Flertallet viser til at det ikke var beregnet tilstrekkelig overgangstid i dette tilfellet, da bussen fra Volda hadde planlagt ankomsttid i Moa kl. 20.10, og bussen fra Moa hadde planlagt avgangstid kl. 20.10.

Flertallet kan etter dette ikke se at reisegarantien kommer til anvendelse.

Til klagers anførsel om at man kjøper billett for reiseruten man får opp i reisesøket, viser flertallet til at det i informasjonsdelen i Fram-appen, under «Produktinformasjon, ansvar og leveranse» er oppgitt at man ved å bruke reisesøket ikke kjøper billett til den bestemte avgangen, men til en bestemt strekning og billettkategori, og at billetten derfor ikke regnes som en reservasjon på avgangen eller garanti for reise på avgangen.

Klager hadde kjøpt billett til to ulike bussruter, og må selv forsikre seg om at reisen han kjøper billett til lar seg gjennomføre. Flertallet skal imidlertid bemerke at selskapet i sin app bør vurdere å merke tydeligere at ruter ikke korresponderer.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på erstatning for kostnadene til alternativ transport. Klager kjøpte billett Volda-Moa-Strandafjellet basert på et reiseforslag i appen til Fram MR. Ruten hadde 0 minutters overgangstid på Moa. På klagers kvittering fremgår det at han har kjøpt en «enkeltbillett» «fra Volda til Strandafjellet».

Det er oppgitt at billetten er gyldig fra kl. 18:30 til 23:00. Billetten er altså ikke knyttet til de spesifikke bussavgangene som kom opp i appen, men til den aktuelle strekningen

i et bestemt tidsrom. I dette tilfellet gikk det imidlertid ingen flere busser fra Moa til Strandafjellet den dagen. Klager hadde da ingen reell mulighet til å benytte den siste strekningen på billetten etter at han ikke rakk overgangen.

Fram MR har anført at klager har beregnet for kort overgangstid på reiseruten. Mindretallet viser til skjermbilder FramMR har lagt fram fra appen, hvor den aktuelle reiseruten framgår uten noen advarsel om kort overgangstid eller informasjon om at ruten ikke korresponderer. Mindretallet mener utformingen av appen er egnet til å villedde forbrukere til å kjøpe billetter til ruter som i praksis ikke er gjennomførbare. Det er urimelig at det fulle ansvaret for å beregne overgangstid legges på passasjeren når appen er utformet på denne måten.

Mindretallet mener etter dette at klager har krav på kjøregodtgjørelsen som er krevet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)