

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at bussen ble forsinket, slik at klager ikke rakk videre buss.

Dato

18.09.2024

Saksnummer

2024-01318

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Trondheim til Meråker den 26. januar 2024, med bussbytte i Stjørdal.

Klager anfører at hun hadde funnet et reiseforslag fra Trondheim til Meråker med bussbytte, og at bussjåføren forsikret henne om at hun ville rekke overgangen. Klager anfører at motorstopp førte til at bussen fra Trondheim ble forsinket, slik at hun ikke rakk videre buss fra Stjørdal. Klager anfører at det var fem timer til neste avgang, og at hun skulle rekke en viktig legetime i Meråker. Klager anfører at hun forsøkte å finne leiebil, men at det tok for lang tid, og at hun derfor bestilte drosje.

Klager anfører at hun hadde en 180-dagersbillett som ble brukt for reisen fra Trondheim til Stjørdal, og at hun hadde planlagt å kjøpe ny billett på bussen fra Stjørdal til Meråker.

Klager krever å få refundert 1325 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av AtBs Reisegaranti for buss og bestillingstransport:

«(...)

Dersom det skulle oppstå forsinkelser eller annet avvik i kollektivtilbudet, vil vi:

- gi deg best mulig informasjon om hva som skjer
- gi deg informasjon om alternative transportmåter/reiseveier så tidlig som mulig
- sette opp alternativ transport dersom det er praktisk mulig

Om vi ikke kan tilby deg alternativ transport, vil vi refundere dokumenterte utlegg til drosje, egen bil eller annen alternativ transport dersom bussen på avgangsholdeplassen din blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time. Vi refunderer inntil kr 550.
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer. Vi refunderer inntil kr 825.
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer. Vi refunderer inntil kr 1100.

»

Videre fremgår det av «Sjekk rutetabellen:

Husk at det er rutetider i henhold til rutetabell som legges til grunn for reisegarantien, ikke sanntid. Og vær oppmerksom på at du bruker riktig rutetabell. (...)»

Det fremgår av «Når får du ikke refusjon?:

Reisegarantien gjelder ikke dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang i henhold til rutetabell. (...)»

Ved behandling av klagen fant saksbehandler at det ikke var noen korrespondanse i henhold til oppsatt rutetabell mellom de to avgangene med linje 311 og linje 670. Dette vil si at linje 670 ikke var pålagt å vente på ankomst med linje 311 på den avgangen. Videre fant saksbehandler at avgangen med linje 311 hadde ankomst på Stjørdal med under 20 minutter. På bakgrunn av denne informasjonen avsto AtB søknad om reisegaranti.

AtB har ved behandling av klagen i Transportklagenemnda undersøkt rutetabellene og GPS-systemet. Der finner AtB at det ikke er noen korrespondanse mellom linje 311 (avgang fra Dronningens gate kl. 11:23) og linje 670 (avgang fra Stjørdal stasjon kl.12:05), se vedlegg 8 og 9. Det er ingen merknad på disse avgangene. Videre ser AtB at ankomst med linje 311 på Stjørdal stasjon i henhold til oppsatt rutetabell er kl. 12:08 og at avgang fra Stjørdal stasjon med linje 670 er kl. 12:05. Dette indikerer, i tillegg til ingen korrespondanse, at klager har beregnet for dårlig tid til omstigning på reisen sin.

Videre finner AtB at GPS-systemet (sanntid) ikke har markert noen korrespondanse med linje 670 på den aktuelle avgangen med linje 311, se vedlegg 6. Ved å se nærmere på den spesifikke avgangen med linje 311 finner AtB at linje 311 ankom holdeplass Stjørdal stasjon kl. 12:27:29, noe som er 19 minutter og 29 sekunder etter oppsatt rutetid, kl. 12:08:00, se vedlegg 7.

Det fremgår klart av AtBs Reisegaranti at reisegarantien ikke gjelder dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang. I dette tilfellet var det ingen korrespondanse mellom avgangene, i tillegg til at klager har beregnet en omstigning med en forsinkelse på 3 minutter som allerede er der i henhold til oppsatt rutetabell. AtB kan dermed ikke se at det er grunnlag for å innvilge søknad om reisegaranti i dette tilfellet.

AtB er heleid av Trøndelag fylkeskommune og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det betyr at AtB ikke kan fravike gjeldende regelverk, da dette kan skape en presedens som motstrider deres transportvedtekter, som for øvrig er godkjent av Samferdselsdepartementet den 27. juni 2019 i medhold av yrkestransportloven § 33 og jernbaneloven §§ 7 og 7a.

Reisegarantien er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening. På bakgrunn av ovennevnte opplysninger kan AtB ikke se at det er grunnlag for at klager skal få medhold og refusjon i saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at bussen hun reiste med fra Trondheim til Stjørdal den 26. januar 2024 ble forsinket, slik at klager ikke rakk videre buss fra Stjørdal til Meråker.

Det fremgår av AtBs reisegaranti for buss at dokumenterte utlegg til drosje vil refunderes med inntil 550 kroner dersom bussen på avgangsholdeplassen til den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time. Det er imidlertid på det rene at klager satt på med bussen til Stjørdal, slik at reisegarantien da ikke kommer til anvendelse.

AtB har oppgitt at det ikke er korrespondanse mellom linje 311 fra Trondheim og linje 670 fra Stjørdal. Videre viser AtB til at linje 311 hadde planlagt ankomst Stjørdal stasjon kl. 12:08, mens linje 670 hadde planlagt avgang fra Stjørdal stasjon kl. 12:05. AtB har også fremlagt sanntidslogg, som viser at linje 311 ankom Stjørdal stasjon kl. 12:27:29, det vil si 19 minutter og 29 sekunder etter oppsatt rutetid.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje fra Stjørdal til Meråker etter reisegarantien. Det er dokumentert med sanntidslogg at linje 311 gikk fra klagers avgangsholdeplass ett minutt etter planlagt avgangstid. Videre er det dokumentert med sanntidslogg og rutetabeller at det ikke var korrespondanse mellom avgangene.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)