

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av merkostnader fordi buss ikke ankom

Dato

08.05.2020

Saksnummer

2020-00142

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med bussen fra Ludebryggen den 27. november 2019 kl. 06:45 for å rekke bybanen til en flyvning fra Flesland flyplass. Klager forklarer at de ventet ved holdeplassen hvor skjermen talte ned minuttene til bussen skulle komme. Videre forklarer klager at det ikke kom noen buss og heller ingen informasjon på skjermen. På grunn av dette måtte de løpe for å rekke ekspressbussen som går til Flesland flyplass. Klager og reisefølge forklarer at dersom det ikke hadde kommet en tilfeldig forbipasserende som fortalte at veien var stengt ville de fått store problemer.

Klager anfører at reisen som bare skulle kostet 38 kr kom på 210 kr siden de måtte ta flybussen. Klager krever kompensasjon for mellomlegget.

Klager krever refusjon av merkostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss forklarer at det var store trafikale problemer morgenen den 27. november 2019 grunnet et stort vannledningsbrudd som lammet en av hovedfartsårene inn til Bergen sentrum. All bil- og kollektivtrafikk til og fra Bergen sentrum var rammet. Skyss har bedt om informasjon fra kunden slik at utleggene de hadde for billettene kjøpt hos Skyss kan refunderes.

Skyss forklarer at når det gjelder refusjon av mellomlegg for øvrig med utlegg til flybuss forholder Skyss seg til reisegarantiordningen. Dette er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening. I dette tilfellet var forsinkelser og innstillinger knyttet til forhold utenfor Skyss sin kontroll og i disse tilfeller gjelder ikke reisegarantien. På bakgrunn av dette opprettholder Skyss avslaget om refusjon av mellomlegget.

Skyss presiserer at utlegg klager har hatt for billetter kjøpt hos Skyss kan selvsagt refunderes.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for mellomlegg til billett til flybussen, da vanlig rutebuss fra Skyss ikke kom, grunnet stort vannledningsbrudd som lammet en av hovedfartsårene inn til Bergen sentrum. All bil- og kollektivtrafikk til og fra Bergen sentrum var rammet. Klager anfører at reisen som bare skulle kostet 38 kr kom på 210 kr siden de måtte ta flybussen. Klager krever kompensasjon for mellomlegget.

Nemnda er enig i at forsinkelsene skyldes forhold utenfor tjenesteyters kontroll, og at reisegarantien da ikke gjelder.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)