

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av taxi som følge av innstilt buss

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2019-00110

Tjenesteytere

Troms Fylkestrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med buss fra Sjøgata S1 til Gammelgård 3. januar 2019 kl. 16.33. Da klokken ble 16.54 og det fremdeles ikke var kommet noen buss, benyttet klager seg av taxi for å komme hjem.

Klager har fremsatt krav om refusjon av kostnad til taxi, men Troms Fylkestrafikk har avslått kravet med den begrunnelse at innstillingen skyldtes dårlig kjøreforhold. Klager mener det var greit føre den ettermiddagen, og det var først utpå kvelden kjøreforholdene ble dårlig pga. glatte veier.

Klager krever at Troms Fylkestrafikk refunderer kostnaden til taxi pålydende 159 kroner, samt bussbilletten til 31,50 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Troms Fylkestrafikk sitt reglement for reisegaranti <https://www.tromskortet.no/reisegaranti/category1784.html> (også som vedlegg) gjelder ikke reisegarantien ved ekstraordinære værforhold, eksempelvis særdeles glatt veibane.

Klager hevder det ikke stemmer at det var dårlig kjøreforhold denne dagen, men legger ved trafikkmeldinger hvor det fremkommer at det var store utfordringer. Denne dagen var det 0-grader føre, og Troms Fylkestrafikk kan dokumentere omtrent 15-20 avviksmeldinger. Troms Fylkestrafikk viser til tre vedlagte avviksmeldinger fra denne dagen; en melding fra 07.00 tiden, en fra midt på dagen og en melding lagt ut kl. 16.00. I tillegg er det også opplyst <https://www.tromskortet.no/reiseinfo/category820.html> : Alle større avvik varsles av Troms Fylkestrafikk hele døgnet, året rundt. Driftsmeldinger legges ut på Tromskortets forside under "trafikkstatus" og på Troms Fylkestrafikk sin Facebookside.

Troms Fylkestrafikk kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket utgifter til taxi og ubenyttet billett da bussen fra Sjøgata kl. 16.33 ikke var kommet kl. 16.54.

Ifølge reisegarantien for Troms Fylkestrafikk har reisende på visse vilkår krav på å få dekket utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter.

Reisegarantien gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll blant annet ved ekstraordinære værforhold (eks. kraftig snøfall, ras, flom eller særdeles glatt veibane).

Nemnda viser til opplysningene fra Troms fylkestrafikk om at det var mange avvik denne dagen. Det vises særlig til kopi av e-post datert kl. 15.58 til Troms fylkestrafikk, formodentlig fra transportselskapet, hvor det opplyses om veldig store forsinkelser på ettermiddagen på alle ruter på grunn av vær og glatt veilag.

Nemnda finner på denne bakgrunn at unntaksbestemmelsen i reisegarantien kommer til anvendelse og finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får dekket sine utgifter til taxi.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)