

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje 3 374 NOK

Dato

09.12.2019

Saksnummer

2019-03236

Tjenesteytere

Snelandia (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til Alta den 29.juli 2019 og hadde undersøkt hvilke alternativer han hadde for å ankomme Alta i tide for å rekke sitt fly til Oslo kl. 13.10. Klager søkte etter bussavganger og av de alternativene som kom opp passet avgangen kl. 08.58 best med tanke på hans flyreise senere på dagen. Klager mener det ikke var noe som opplyste om at avgangen var med båt og ikke buss.

Klager er ikke kjent i området og da han søkte etter reisealternativer fremstod alt som bussruter, ikke båtavganger. Etter å ha ventet på bussterminalen uten at noen buss dukket opp forhørte klager seg med den første bussjåføren som kom til terminalen og fikk da fortalt at det ikke går noen buss, men en båt kl. 08.58. Denne båten hadde på dette tidspunktet reist og for å nå frem til flyplassen i tide så klager seg nødt til å ta en drosje.

Klager mener Boreal må påta seg ansvaret for at det ikke fremkom tydelig at ett av alternativene i søket ikke var bussavgang, men båtavgang. På grunn av denne manglende informasjonen mistet klager muligheten til å reise kollektivt til Alta.

Klager krever at utlegget for drosje på 3374 kr refunderes med fratrekk for reise med båt fra Hammerfest til Alta.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til Alta den 29. juli 2019. Etter at klager oppdaget at ruten han trodde var en bussrute faktisk var en båtrute og at han hadde mistet båtavgangen, valgte klager å ta en drosje til Alta for å rekke sitt fly.

Søket klager gjorde for å undersøke reisealternativer fra Hammerfest til Alta er ikke gjort på vår oppdragsgiver sin nettside eller reiseplanlegger som benyttes ved søk. Søket er gjort på Google sine internettsider. Det fremkommer ikke noen feil i det søket klager har gjort og når man åpner søket er det ved et båtsymbol vist at strekningen er en båtrute, noe klager selv har sett i ettertid.

Boreal kan på bakgrunn av dette ikke godkjenne kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager planla etter søk på nettet å reise med buss fra Hammerfest kl. 08.58 til Alta for å rekke fly til Oslo. Bussen kom ikke og klager krever refundert kr. 3 374 i utgifter til taxi.

Nemnda legger til grunn at avgangen 08.58 gjaldt hurtigbåt og ikke buss.

Dette fremgår også at de skjermbilder som klager har lagt fram, viser et tegn for båt og ikke busstegn, og at avgang/ankomst er fra båthavner og ikke bussterminaler.

Nemnda bemerker at klagers søk ikke er gjort på Boreals nettsider hvor det er tydeligere skille mellom båt og bussavganger.

Nemnda kan ikke se at Boreal har ansvar for den misforståelse som oppsto for klager. Nemnda viser også til ordlyden i den nasjonale reisegarantien: "Vær oppmerksom på at du bruker gjeldende rutetabell og informasjon om kollektivtilbudet".

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis refusjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Jofri Lunde (NHO Transport)