

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter. Innstilt buss som følge av eksepsjonelt glatte veier.

Dato

15.06.2022

Saksnummer

2022-00551

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra City Syd til Østre Lund 1 kl. 17.32 den 19. januar 2022. Klager anfører at bussen ikke kjørte videre, som følge av at det var busser som sto fast ved rundkjøringen ved Tillerterminalen. Klager anfører at bussjåføren sa at de som var om bord på bussen måtte bestille drosje og at de ville få utgiftene dekket av AtB. Klager anfører at hun ventet i mer enn 30 minutter sammen med andre på bussen, og sjåføren sa klart og tydelig at dette gikk på reisegarantien.

Klager anfører at hun var i god tro om at sjåføren snakket sant, og at hun derfor bestilte drosje, noe hun egentlig ikke har råd til, siden hun lever på AAP og økonomien er veldig stram. Klager anfører at hun trodde hun ville få refundert drosjeutgiftene, og hun føler seg lurt.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene på 344 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvar i saken.

Overfor klager har AtB anført at det den 19. januar 2022 var svært utfordrende kjøreforhold i Trondheim og omegn, og at veiene var så glatte at det ikke var mulig for sjåførene å kjøre på en trygg og forsvarlig måte. AtB har anført at dette førte til innstillinger av busser på linje 1. AtB har videre anført at reisegarantien ikke gjelder når innstillingen skyldes forhold utenfor AtBs kontroll, i dette tilfellet eksepsjonelt glatte veier.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at bussen hun skulle ta den 19. januar 2022 ble innstilt. Klager har anført at sjåføren uttalte at reisegarantien ville komme til anvendelse i dette tilfellet. AtB har oppgitt overfor klager at innstillingen skyldes eksepsjonelt glatte veier.

Nemnda bemerker at det er uheldig at AtB ikke har inngitt tilsvaret i saken. Det fremgår imidlertid av AtBs reisegaranti at det ved forsinkelser på mer enn 20 minutter på visse vilkår kan gis refusjon av dokumenterte utlegg til drosje, egen bil eller annen alternativ transport. Garantien gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor selskapets/transportørens kontroll, som ved ekstraordinære værforhold som kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane. Nemnda er på bakgrunn av dette av den oppfatning at reisegarantien ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet. Klager har dermed ikke rett på refusjon av drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Irene Vabe (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)