

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av utlegg til taxi på grunn av innstilling

### Dato

11.03.2020

### Saksnummer

2019-04876

### Tjenesteytere

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Hansabreen til Stavanger sentrum morgenen den 2. desember 2019. Klager anfører at bussen aldri kom hvilket resulterte i at klager måtte ta taxi for å rekke legetime. Klager anfører at det ikke fantes noen informasjon om at bussavgangen var innstilt på Kolumbus sine nettsider. Klager forklarer at han sjekket både Kolumbus sin nettside og mobil-app for å finne ut om det var opplyst om noen hendelser eller avvik, men det var ingen informasjon å oppdrive.

Klager krever refusjon av utlegg til taxi på kr. 406.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen den 2. desember 2019, men siden bussen ikke kom i henhold til bussruten valgte klager å ta taxi.

I dette tilfellet var det tale om svært glatte veier denne morgenen, slik at bussen derfor ikke kunne kjøre den vanlige ruten. I tilfeller hvor en av Kolumbus sine operatører ikke kan kjøre en gitt rute grunnet glatte veier og for dårlig kjøreforhold er dette noe Kolumbus må ta til etterretning. Siden det er operatøren som har ansvaret for sikkerheten om bord på bussen er det således de som avgjør om forholdene er sikre nok til å frakte passasjerer på.

Reisegarantien til Kolumbus gjelder ikke når det inntreffer omstendigheter som Kolumbus ikke kan styre. I reisegarantien listes det flere eksempler på hvilke omstendighet dette kan gjelder og det er: 'ekstreme værforhold, ulykker, islagte fjorder og vegstengninger som gjør at transportmiddelet ikke kommer fram, streik og lignende'.

Kolumbus presiserer at det er hverken Kolumbus eller operatøren som har ansvaret for å sørge for å strø og salte veiene for å sikre fremkommelighet.

På bakgrunn av det ovennevnte hevder Kolumbus at det i dette tilfellet var tale om omstendigheter som Kolumbus ikke kan styre, slik at vilkårene for å benytte reisegarantien som grunnlag for å dekke kostnader til taxi ikke er oppfylt.

Kolumbus mener hevder avslaget er i tråd med Kolumbus sine retningslinjer og på bakgrunn av dette at avslaget skal stå ved lag.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refundert utgifter til taxi for å rekke en legetime da bussen fra Hansabreen til Stavanger sentrum på morgenen den 2. desember 2019 ikke kom.

Kolumbus har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til refusjon av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser eller innstillinger. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke "når det inntreffer omstendigheter som Kolumbus ikke kan styre, for eksempel ekstreme værforhold, ulykker, islagte fjorder og vegstreknings som gjør at transportmiddelet ikke kommer fram, streik og lignende".

Kolumbus har vist til at det var svært glatte veier denne morgenen og at bussen av sikkerhetsmessige årsaker ikke kunne kjøre deler av ruten.

Nemnda har ikke bakgrunn for å vurdere nødvendigheten av å sløyfe deler av ruten. Etter nemndas syn må selskapets/operatørens vurdering legges til grunn slik at unntaket i reisegarantien er oppfylt.

Klager bebreider Kolumbus for manglende informasjon da det ikke var noe å finne verken på i selskapets app eller på nettsiden. Kolumbus har ikke kommentert dette punktet.

Nemnda har merket seg at Kolumbus på sin nettside har informasjon om trafikkmeldinger. Det må antas at det er svært enkelt å legge inn informasjon på nettsiden og at det er svært viktig at trafikkinformasjon legges ut umiddelbart.

Det foreligger ikke tilstrekkelige opplysninger til å vurdere om Kolumbus i dette tilfellet kan bebreides for manglende informasjon.

Nemnda kan ikke se at dette gir grunnlag for å anbefale refusjon av drosjeutgiftene.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)