

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til drosje som følge av innstilt buss.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00331

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss 202 fra Askelandskrysset kl. 06.34 den 2. februar 2022. Klager anfører at bussen ikke kom. Klager anfører at han ringte til Skyss for mer informasjon, siden det ikke sto noe på skyss.no eller i Skyss-appen om eventuelle avvik. Klager anfører at han fikk beskjed fra Skyss at dersom bussen var minst 20 minutter forsinket, ville han få refundert utgifter til alternativ transport. Klager anfører at da det hadde gått mer enn 20 minutter, bestilte han en drosje.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene pålydende 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning og puring.

Overfor klager har Skyss blant annet anført at det var svært glatte veier den morgenen, noe som medførte at det ikke var forsvarlig å kjøre. Ruten ble startet, men deretter avbrutt på grunn av det dårlige føret. Videre har Skyss anført at i slike tilfeller gjelder ikke reisegarantien.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av 750 kroner i drosjeutgifter siden buss 202 ble innstilt om morgenen den 2. februar 2022.

I henhold til Skyss' reisegaranti kan passasjerer på visse vilkår ha rett på refusjon av dokumenterte utlegg til alternativ transport ved forsinkelser på minst 20 minutter. Det fremgår imidlertid at garantien ikke gjelder ved ekstraordinære værforhold, som kraftig snøfall, ras, flom og eksepsjonelt glatt veibane.

Nemnda bemerker at det er uheldig at Skyss ikke har inngitt tilsvar til nemnda. Skyss har imidlertid forklart overfor klager at det var såpass glatte veier den morgenen at det ikke var forsvarlig å kjøre. Ruten ble startet, men stoppet på grunn av føret. Nemnda finner at selskapets/sjåførens vurdering må legges til grunn, slik at unntaket i reisegarantien kommer til anvendelse i dette tilfellet.

Til klagers anførsel om at Skyss ikke hadde informert om avviket, bemerker nemnda at det må antas at det er svært enkelt for selskapet å legge inn informasjon på nettsidene sine. Videre bemerker nemnda at det er svært viktig at trafikkinformasjon legges ut umiddelbart. Det foreligger imidlertid ikke tilstrekkelige opplysninger til å vurdere om Skyss i dette tilfellet kan bebreides for manglende informasjon.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av drosjeutgiftene i dette tilfellet.

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)