

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi grunnet forsinket buss.

### Dato

14.12.2021

### Saksnummer

2021-01419

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift til taxi grunnet forsinket buss.

Klager ankom Sjøholt bussterminalen med en annen buss kl. 17.25. Ruteinformasjonen ved terminalen oppga at bussen mot Fremmerholen skulle gå fra spor 1 kl. 17.30. Ved spor 1 og de andre sporene sto det ingen buss 644 mot Fremmerholen. Klager antok at bussen var noe forsinket og ventet 5 minutter. Fordi klager måtte være fremme ved Bursdalsvegen 238 før kl. 17.55 måtte han finne alternativ transport. Infotavlen ved terminalen og Fram-appen hadde ingen beskjed om noen forsinkelse på den aktuelle bussavgangen.

Klager krever at Fram refunderer utgiften til taxi.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram viser til reisegarantien som sier at det ikke gis refusjon for forsinkelser under 20 minutter på reiser under en time. I denne saken var forsinkelsen på 9 minutter og det er derfor ikke grunnlag for refusjon.

### Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgift til drosje grunnet forsinket buss.

Det følger av Frams reisegaranti, som er gjengivelse av den Nasjonale reisegarantien for busstransport, at utgift til alternativ transport refunderes inntil 550 kroner dersom bussen minimum er 20 minutter forsinket på reiser under 1 time.

Klager har opplyst at han måtte benytte seg av alternativ transport fordi bussen ikke var på angitt holdeplass til opplyst tidspunkt for avgang. Klager har fremlagt kvittering for

reise med drosje med starttidspunkt kl.17.35. Fram har i sitt tilsvaer til nemnda opplyst at bussen med annonsert avgang kl.17.30 ble 9 minutter forsinket. Klager har folgelig ikke krav pa refusjon av alternativ transport etter reisegarantien.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerradet)
- Steffen Lien (Forbrukerradet)
- Hege Sand (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)