

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje. Ble gitt tegn til fører fra holdeplass. Frakjøring.

Dato

02.04.2024

Saksnummer

2023-03342

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge, totalt åtte personer, hadde planlagt å reise med AtBs busslinje 21 fra Munkaunet til Prinsens gate i Trondheim sentrum den 30. juli 2023, med avgang kl 12.07. Klager krever refusjon av utgiften til drosje som følge av at bussen kjørte forbi holdeplassen.

Klager anfører at fire-fem i reisefølget var / stod på holdeplassen og at tre-fire var på vei fra gata og inn på fortauet til holdeplassen.

Klager anfører at den i reisefølget som først var på plass, stilte seg på bussholdeplassen i retning fra sentrum for å være med bussen rundt Trollahaugen. Klager anfører at førstemann i reisefølget var så tidlig ute at hun trodde det var mulig å rekke bussen fra sentrum, men der tok hun feil. Klager anfører at to-tre andre gikk til førstemann, da resten av reisefølget kom, ca. 10 minutter før bussavgang. Disse løp over veien da de så bussen komme, mens de andre gikk til bussholdeplassen mot sentrum.

Klager anfører videre at hun selv og resten av reisefølget som stod på holdeplassen Munkaunet, ikke oppholdt seg inne i busskuret og de stod heller ikke helt i ro. Klager anfører at to eller tre stykker vinket ut med handa, ikke i bein line ut, men de ga et tegn på at de skulle bli med bussen.

Klager anfører at da bussen slakket litt på farten viftet flere i reisefølget med hendene, men bussen kjørte videre. Klager understreker at Munkaunet er en holdeplass i landlige omgivelser, med to busslinjer med inntil én times tid mellom avgangene, og at innstilling til service da er viktig. Både sjåfører og passasjerer må gjøre sitt for at bussen ikke skal kjøre tom til sentrum.

Klager viser til AtBs avslag på klagen, hvor selskapet har henvist til videoopptak fra bussen. Klager ber om å få se dette opptaket.

Klager understreker avslutningsvis at det hun vet er at åtte personer stod eller var på vei inn på bussholdeplassen, fordi de skulle ta bussen til et arrangement i sentrum, hvor to-tre personer ga tegn til bussen.

Klager krever at AtB refunderer utgiften på 691 kroner til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB mottok Klagers søknad om reisegaranti den 01.08.2023. Den 02.08.2023 sendte saksbehandler en henvisning til operatør av linje 21, Tide, og etterspurte en bekreftelse på at kundene ble frakjørt i tilfellet Klager viste til. AtB mottok svar fra Tide den 03.08.2023 hvor driftsleder bekreftet at de hadde tatt ut video fra hendelsen som viser at en gruppe var på vei mot holdeplass idet bussen passerte, men at ingen signal ble gitt. På bakgrunn av denne observasjonen kunne ikke Tide se at sjåfør hadde gjort noe klanderverdig i situasjonen.

AtB henviste til gitt informasjon fra Tide den 03.08.2023 og avsto søknad om reisegaranti da bussen kjørte i henhold til oppsatt rutetabell. AtB viste avslutningsvis til videre klageadgang til Transportklagenemnda.

Klager bestridet AtBs avgjørelse og indikerte at saken ville løftes til Transportklagenemnda. Saksbehandler ba Tide om å ta vare på videoen for eventuell videre saksbehandling, men Tide avsto ønsket da det av hensyn til GDPR ikke tillates. Tide skrev videre at det kun er pålegg fra politiet i forbindelse med en anmeldelse som tillater lagring av videoer. Tide tilbydde imidlertid et møte med Klager for oppklaring i saken.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke kan se videoopptak fra hendelsen. AtB skriver at avgjørelsen er basert på operatørens informasjon og at vi ikke har tilgang på videoen med mindre vi mottar en innsynsbegjæring fra politiet.

Det fremgår av AtBs Reisegaranti at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor AtBs eller transportørens kontroll. I dette tilfellet sier operatør at videoopptak fra hendelsen bekrefter at det ikke var noen på holdeplass ved faktisk passeringstid og at det ikke ble gitt signal til sjåfør. AtB tar utgangspunkt i operatørens data og objektive data og kan se at bussen passerte holdeplass i henhold til oppsatt rutetabell. Årsaken til Klager og reisefølget sin forsinkelse skyldes forhold AtB og operatør ikke rår over.

AtB er heleid av Trøndelag fylkeskommune og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det betyr at vi ikke kan fravike gjeldende regelverk, da dette kan skape en presedens som motstrider våre

transportvedtekter, som for øvrig er godkjent av Samferdselsdepartementet den 27.06.2019 i medhold av yrkestransportloven § 33 og jernbaneloven §§ 7 og 7a.

Reisegarantien er en nasjonal ordning utarbeidet av Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforening.

På bakgrunn av ovennevnte opplysninger kan AtB ikke se at det er grunnlag for at Klager skal få medhold i sin klage.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge krever å få refundert utgiften til drosje som følge av frakjøring.

Reisefølget skulle ta buss fra Munkaunet til Trondheim sentrum den 30. juli 2023. Klager har forklart at det ble gitt tegn til bussen av flere i reisefølget, men at bussen kjørte forbi holdeplassen. Klager med reisefølge skulle rekke et arrangement i sentrum og måtte følgelig benytte seg av drosje.

I henhold til AtBs reisegaranti for buss, vil dokumenterte utlegg til drosje, egen bil eller annen alternativ transport refunderes dersom bussen på passasjerens avgangsholdeplass blir mer enn 20 minutter forsinket på reise under én time. Videre fremgår det at reisegarantien også gjelder ved forsinkelse grunnet frakjøring som følge av plassmangel om bord.

Etter nemndas syn er hendelsesforløpet svært uklart, og nemnda har heller ikke hatt tilgang til videopptaket AtB viser til. Nemnda finner at saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring, og at saken for øvrig reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda, transportklageforskriften § 6-2 c) og d), og saken blir å avvise.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Olav Grøttland (Vy)