

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av manglende plass på bussen

### Dato

03.04.2018

### Saksnummer

2017-02577

### Tjenesteytere

Troms Fylkestrafikk

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Skippergata til Universitetet i Tromsø, UiT 15. august 2017.

Da bussen ankom holdeplassen var det for mange reisende ombord i bussen til at klager og to andre passasjerer kunne stige på. De tok derfor taxi fra angitt holdeplass til UiT.

Klager mener det er uaktsom ruteplanlegging av Troms Fylkestrafikk, og viser til at den samme problemstillingen oppstår hvert år. Dette fordi selskapet kjører sommerruter den første uken av studiestart hos UiT. Bussene blir da så fulle at de ikke har kapasitet til å plukke opp passasjerer på enkelte holdeplasser, og kjører derfor forbi de nevnte holdeplassene som følge av plassmangel ombord i bussen.

Klager mener at selskapet må kjøre med vanlige ruter i Tromsø fra og med den uken det er studiestart ved UiT.

Klager krever derfor at selskapet refunderer kostnaden til taxi på kroner 160.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Troms fylkestrafikk viser til mottatt forespørsel om tilsvarende i sak angående reise med bybuss i Tromsø, som klager skulle gjennomføre 15. august 2017. Klager ønsker taxiregningen refundert da bussen var full.

Bybussene i Tromsø har ikke plassgaranti. Dette gjelder kun på regionale linjer. Når bybussene er fulle henvises man til neste avgang.

Ordinær høst/skolerute har opprinnelig oppstart fra og med 21. august 2017, men Troms fylkestrafikk hadde styrket bybusstilbudet fra 14. august 2017 med linje 21 som er den mest brukte linjen mellom Tromsø sentrum og Universitet i Tromsø.

Reisegarantien gjelder ikke når bussen er full, og selskapet følger de nasjonale retningslinjene ved ordningen.

Troms fylkestrafikk kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder utilstrekkelig rutetilbud ved studiestart for Universitetet i Tromsø. Bussen var full og klager kom ikke med og krever erstattet kr. 160 til taxi sammen med to andre.

Nemnda forstår det slik at de ordinære høst/skolerutene etter sommerferien ble igangsatt fra 21. august 2017, mens studiestart ved UiT var noe tidligere.

Troms fylkestrafikk har opplyst at de hadde styrket bybusstilbudet fra sentrum til Universitetet i Tromsø fra og med 14. august 2017. Fra den faste hovedholdeplassen i Fredrik Langes vei gikk 3 ulike bylinjer til UiT, Markedsføring av dette samt informasjon om styrkingen var gitt i relevante kanaler, herunder også til UiT.

Nemnda bemerker at det er kollektivtransportmyndighetene/ fylkeskommunen som vurderer hvilket rutetilbud som skal gis. Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om fylkeskommunen kan bebreides for å ha satt inn for få busser i forhold til oppsatt rute.

Nemnda legger til grunn Troms fylkestrafikks opplysning om at det ikke er gitt noen plassgaranti på bybussene i Tromsø slik det er opplyst gjelder for regionbussene.

Troms fylkestrafikk har en reisegaranti som er i samsvar med den bransjestandard som er anbefalt i avtale mellom Kollektivtrafikkforeningen og Transportbedriftenes Landsforbund. Reisegarantien dekker på visse vilkår utgifter til alternativ transport ved forsinkelser ut over 20 minutter. Denne gjelder imidlertid ikke dersom neste avgang er mindre enn 20 minutter senere.

Klager tok busslinje 21 fra holdeplassen i Skippergata ca. 650 m fra hovedholdeplassen. På det aktuelle tidspunkt hadde denne linjen 30 minutters rute fram til 21. august deretter gjaldt 20 minutters rute.

Nemnda bemerker at reisegarantien gjelder ved forsinkelser. Forbikjøringer er ikke nevnt. Spørsmålet er likevel om reisegarantien også omfatter tilfeller hvor bussen var i rute, men var full slik at alle passasjerer ikke kom med.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, viser til at Troms fylkestrafikk har opplyst at det gjelder en plassgaranti for regionbussene, men ikke for bybussene. Dette trekker i retning av at det ikke har vært meningen at reisegarantien også skal innebære en plassgaranti. Etter flertallets syn er det intet i bransjestandarden som tyder på at reisegarantien også skulle omfatte forbikjøringer. Forsinkelser og forbikjøringer har oftest også forskjellige bakenforliggende årsaker som gjør at transportforetak har grunn til å vurdere situasjonene forskjellig.

Flertallet mener på den bakgrunn at det ikke er grunnlag for å anbefale at klager for dekket utgifter til taxi.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, legger vekt på at klager på grunn av full buss ble forbikjørt og henvist til å vente i 30 minutter. På busselskapets nettsider vises det til muligheten for å få dekket utgifter dersom "du blir mer enn 20 minutter forsinket". Etter mindretallets syn er det da avgjørende om den reisende selv blir forsinket, uavhengig av om dette skyldes at bussen rent faktisk er forsinket eller om den kjører forbi holdeplassen uten å ta med passasjerer. Etter mindretallets syn kan heller ikke det faktum at det ikke gis plassgaranti på bybusser innskrenke garantiretten, all den tid dette ikke eksplisitt fremgår av reisegarantidokumentet. Klager ble forsinket i mer enn 20 minutter og situasjonen bør omfattes av reisegarantien.

Mindretallet finner derfor å anbefale at klager gis medhold.

En samlet nemnd er av den oppfatning at det er behov for presiseringer i informasjonen om passasjerers rettigheter ved forbikjøringer. Nemnda anbefaler at dette vurderes også når det gjelder i bransjestandarden.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om å få dekket utgifter til taxi.

Vedtaket er avsagt med dissens.

En samlet nemnd anbefaler at vurderes presiseringer/endringer i bransjestandarden for reisegarantien når det gjelder forbikjøringer på grunn av fullt transportmiddel.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)