

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av drosjeutgifter som følge av forsinkelse grunnet trafikkulykke.

### Dato

05.10.2023

### Saksnummer

2023-01632

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Svebergkrysset til Dronningens gate kl. 16.19 den 3. mai 2023. Klager anfører at han ventet i 45 minutter uten at det dukket opp noen buss, og han da valgte å ta drosje.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble informert om forsinkelsen og at det ikke ble satt opp en ny buss fra Trondheim, noe som ville ha minimert forsinkelsen. Klager anfører at det nok uavhengig av ulykken ville ha vært en forsinkelse, siden motorveien i retning fra Stjørdal til Svebergkrysset var stengt i dette tidsrommet. Klager stiller seg kritisk til at det heller ikke ble informert om dette.

Klager krever at AtB dekker drosjeutgiftene på 562 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I behandling av reisegarantisaken fant kundebehandler at den innstilte avgangen skyldtes en trafikkulykke og stengte tunneler. Da dette anses som forhold utenfor AtB/transportørens kontroll, ble søknaden om reisegaranti avslått av saksbehandler.

Videre har AtB i behandling av klagen kontaktet AtBs driftsavdeling for å undersøke om det ble gitt noen informasjon om avviket ut til kundene den aktuelle dagen. Det ble beklageligvis ikke lagt ut et driftsavvik om ulykken og forsinkelsene på AtBs nettsider. Dette skyldes at meldingene fra operatør ofte kan komme inn til AtB på kort varsel. Følgelig blir det vanskelig å få meldt dette ut i kanalene innen rimelig tid.

Sanntidssystemet er prognosebasert, og ved slike store avvik vil det ha problemer med å angi nøyaktige tidspunkter for avgang og ankomst. AtB forstår at det da blir vanskelig

for de reisende å forholde seg til de oppsatte rutetidene, og at det gjør reisen både uforutsigbar og frustrerende for de som venter på en buss som aldri dukker opp.

Ulykken og de stengte tunnelene medførte store forsinkelser i trafikken den 3. mai 2023. Klager bemerker at det burde vært satt inn alternativ transport. AtB kan ikke se at dette hadde gått noe raskere, da hele trafikkbildet var forsinket i tidsrommet.

AtBs regelverk gjelder for alle reisende, uavhengig av om den reisende mener at det er urimelig eller ikke.

AtB opprettholder tidligere avgjørelse i saken og kan ikke se at det er grunnlag for dekning av drosjeutgiftene.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjeutgifter som følge av at bussen han skulle ta fra Svebergkrysset til Dronningens gate kl. 16.19 den 3. mai 2023 ikke dukket opp.

I henhold til AtBs reisegarantivilkår kan passasjerer ha rett på dekning av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter. Det fremgår imidlertid av samme vilkår at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets/transportørens forhold, som ved «offentlige påbud og forbud, streik og lignende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (f.eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane), veiarbeid eller uforutsette problemer med kjøreveien, store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad.»

I dette tilfellet er det oppgitt i dialogen mellom klager og selskapet at forsinkelsen var forårsaket av at Stavsjøtunnelen, Væretunnelen og Helltunnelen var stengt grunnet trafikkulykke/slakteavfall. Tjenesteyter har imidlertid ikke fremlagt noe dokumentasjon på dette, selv om nemnda konkret har etterspurt dette.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentanten mener at klager her må gis medhold, da tjenesteyter ikke har dokumentert årsaken til forsinkelsen. Flertallet viser blant annet til tilsvarende sak i KOLLKN-2023-1047, hvor klager fikk medhold da årsak til forsinkelsen ikke var dokumentert.

Nemndas mindretall, nemndsleder, mener at tjenesteyter ved sin redegjørelse til klager om forsinkelsen, i tilstrekkelig har sannsynliggjort at årsaken til forsinkelsen skyldes forhold utenfor tjenesteyters kontroll, og at reisegarantien da ikke kommer til anvendelse.

I tråd med flertallets konklusjon har klager etter reisegarantien krav på refusjon for utgifter til alternativ transport. Det er ikke opplyst hvor stor forsinkelsen har vært, men

det har vært minst 45 minutter. Reisen var imidlertid på under en time, slik at det i følge reisegarantien dekkes utlegg til taxi med 550 kroner.

Bransjerepresentant Asghar (Ruter) hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan anbefaler at klager gis medhold til dekning at utgifter til taxi med 550 kroner. Dissens.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)