

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av utgifter til drosje som følge av at bussen ikke dukket opp. Tjenesteyter har tilbudt refusjon i henhold til reisegarantien.

Dato

09.11.2022

Saksnummer

2022-01541

Tjenesteytere

Nordland fylkeskommune

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss den 4. august 2022 fra holdeplassen Elvemo E10, Tjeldsund, kl. 07.17, med ankomst Storåkeren, Harstad, kl. 07.49. Klager anfører at turen var markedsført i reisepanleggeren reisenordland.no samt i appen Entur. Linjenummeret var 200 fra Narvik til Harstad.

Klager anfører at han ankom holdeplassen kl. 07.12 og kjøpte samtidig billett i appen Billett Nordland. Reisen kostet 64 kroner. Klager anfører at kl. 07.47 var bussen fortsatt ikke kommet, og han besluttet da å bestille drosje, siden han hadde avtaler å rekke, og det var lenge til neste alternative avgang.

Klager anfører at drosjen ankom kl. 08.13, og bussen hadde da fortsatt ikke passert holdeplassen. Klager konkluderte dermed med at turen var innstilt. Klager anfører at det ikke forelå opplysninger om innstilling eller forsinkelse i trafikkmeldinger hos Boreal eller Nordland fylkeskommune, ei heller oppdatering av sanntidsdata på reisenordland.no.

Klager anfører at tilbudet om 550 kroner i refusjon i henhold til reisegaranti ikke er tilstrekkelig kompensasjon for merutgiftene han hadde. Klager anfører at dersom han skulle tatt drosje for 550 kroner, ville han ha havnet langt fra destinasjonen og heller ikke ha nådd frem til bybussnettet i Harstad.

Klager anfører at han ikke kan se at det foreligger formildende omstendigheter, og han finner at selskapet har opptrådt uaktsomt og derfor er erstatningspliktig for beløpet i sin helhet. Klager anfører videre at reisearrangøren har mulighet til å tilby refusjon utover reisegarantien og at Ruter i Oslo og Viken for eksempel tilbyr inntil 750 kroner.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av 938 kroner for drosjeutgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordland fylkeskommune står fast ved avgjørelsen gjennom saksbehandlingen som er gjort. Det vises til fremlagt kopi av saksbehandling og dialog med klager.

I svaret til klager oppgir Nordland fylkeskommune at de i henhold til reisegarantien refunderer 550 kroner av utlegget til alternativ transport i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager skulle reise med buss fra Elvemo til Storåkeren den 4. august 2022. Bussen skulle gå fra holdeplassen kl. 07.17 og ankomme destinasjonen kl. 07.49. Klager har opplyst om at bussen ikke hadde dukket opp etter en halvtime, og han valgte derfor å bestille drosje.

I henhold til informasjon om reisegarantien på reisnordland.no refunderes utlegg til drosje dersom alternativ transport ikke tilbys og bussen er mer enn 20 minutter forsinket. Det fremgår videre at dersom reisen er på under én time, refunderes inntil 550 kroner. Klagers reise var i dette tilfellet på mindre enn én time, og klager har således ikke rett på mer enn 550 kroner i refusjon i henhold til reisegarantien. Nemnda kan ikke se at klager har rett på ytterligere refusjon på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nordland fylkeskommune refunderer 550 kroner dersom dette ikke allerede er blitt gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Irene Vabe (Ruter)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)