

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport som følge av forsinkelse. Spørsmål om hva som anses som alternativ transport.

Dato

28.05.2024

Saksnummer

2024-00364

Tjenesteytere

Østfold Kollektivtrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Fjellveien til Brohodet øst den 5. januar 2024.

Klager anfører at hun ventet i 30 minutter uten at bussen kom. Klager anfører at hun prøvde å ringe kundeservice, men at hun ikke kom gjennom før hun måtte bestille transport. Klager anfører at kundeservice ringte klager da hun var kommet frem, og sa at hun skulle sende inn krav om refusjon.

Klager anfører at siden 9. januar, har bussene hun skulle ha tatt vært forsinket med over 20 minutter minst seks ganger. Klager anfører at hun etter å ha stått og ventet på bussen i 20 minutter, har ringt Østfold kollektivtrafikk og ventet i ytterligere 15-20 minutter for å komme gjennom, uten at det har løst problemet. Klager anfører at hun på det lengste har brukt to og en halv time på en tur som skal ta 26 minutter. Klager anfører at hun har måtte ordne transport på egen hånd, da hun ikke eier annet fremkomstmiddel enn sykkel og ikke har bilsertifikat. Klager anfører at hun derfor har måttet leie transport av firmaet som mannen hennes eier. Klager anfører at firmaet driver med kjøp, salg og utleie av biler og transport.

Klager anfører at hun ikke har mulighet til å legge ut for drosje tre til fire ganger i uken, og at det eneste alternativet hennes har vært å leie transport av et AS hvor hun får faktura. Klager anfører at hun ifølge Forbrukerrådet har sin fulle rett til å leie bil/alternativ transport som sørger for at hun kommer frem når bussen er over 20 minutter forsinket.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at hun har snakket med Skatteetaten, og at det ikke er lovlig å få kjøregodtgjørelse når man ikke har bil eller sertifikat. Klager

anfører at man i utgangspunktet skal kunne stole på bussrutene, og at når man bestiller drosje, så vet man aldri når den kommer, selv om man bestiller dagen før. Klager anfører at å leie transport fra et AS som driver med transport, absolutt burde være godkjent for refusjon, spesielt når det er billigere enn drosje og raskere for klager som venter på en buss som er over 20 minutter forsinket eller aldri kommer.

I ytterligere kommentar til saken, anfører klager at Østfold kollektivtrafikk har skrevet at faktura er merket med biltransport, men at firmaet ikke er registrert som transportselskap i Brønnøysundregistrene. Klager anfører at biltransport betyr at det er benyttet bil til å frakte en person i dette tilfellet. Klager anfører at transportselskapet har drevet med transport av mennesker og gods siden oppstart i 2011, og at dette fremgår av vedtektene til selskapet.

Klager anfører at hun og mannen har måttet legge ut for nærmere 100 drosjeregninger til en snittsum på 200 kroner fra 31. januar til 22. februar, men at de kun har fått refusjon for 19 regninger, da Østfold kollektivtrafikk har veldig lang behandlingstid. Klager anfører at så lenge Østfold kollektivtrafikk har så store problemer med å levere et fungerende busstilbud, så sier det seg selv at klager ikke har mulighet til å betale kredittkortregningen til forfall, men i stedet må betale renter som ligger på 20 til 30 prosent.

Klager krever å få dekket 250 kroner i utgifter til alternativ transport.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Østfold kollektivtrafikk er enige med kunden angående hendelsesforløpet med forsinket buss og lang ventetid på telefon hos ØKT, noe som gir rett på å benytte seg av reisegarantien.

Østfold kollektivtrafikks nettsider viser at reisegarantien refunderer dokumenterte utlegg til drosje, egen bil (kilometergodtgjørelse) eller annen alternativ kollektivtransport med inntil 550 kroner: <https://ostfold-kollektiv.no/hjelp-og-kontakt/reisegaranti-og-refusjon>

Annen alternativ kollektivtransport er ment til å være tog, ferge eller lignende. Østfold kollektivtrafikk tolker ikke innleie av bil som alternativ kollektivtransport.

I saken har kunden sendt med faktura på biltransport fra et selskap. Dette selskapet er ikke registrert som et transportselskap i Brønnøysundregistrene. Østfold kollektivtrafikk tolker dette derfor som innleie av bil, siden det er innenfor det segmentet firmaet opererer og også det som samsvarer med momssatsen på faktura.

Innleie av bil dekkes ikke av Østfold kollektivtrafikks reisegaranti, og de har derfor avvist fakturaen og gitt kunden godtgjørelse for kilometer i denne saken.

Kilometergodtgjørelsen ble sendt videre til utbetaling 30. januar 2024.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til alternativ transport som følge av at bussen hun hadde planlagt å reise med den 5. januar 2024 var forsinket.

Østfold kollektivtrafikk opplyser at de er enige med klager angående hendelsesforløpet med forsinket buss og lang ventetid på telefon, og at dette gir klager rett på å benytte seg av reisegarantien. Spørsmålet i saken er imidlertid hvorvidt innleie av bil fra et selskap anses som alternativ transport i henhold til Østfold kollektivtrafikks reisegaranti.

Klager har forklart at hun ikke har bilsertifikat, at hun ikke har mulighet til å legge ut for drosje flere ganger i uken og at hennes eneste alternativ har vært å leie transport av selskapet som mannen hennes eier, hvor hun har kunnet få faktura. Klager har anført at selskapet driver med kjøp, salg og utleie av biler og transport, og at selskapet siden oppstart i 2011 har drevet med transport av mennesker og gods.

Østfold kollektivtrafikk har på sin side anført at innleie av bil ikke dekkes av reisegarantien, og de har opplyst at klager har fått utbetalt kilometergodtgjørelse.

Det følger av Østfold kollektivtrafikks reisegaranti at ved forsinkelse, vil dokumenterte utlegg til drosje, egen bil (kilometergodtgjørelse) eller annen alternativ kollektivtransport refunderes med inntil 550 kroner.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, bemerker at vilkårene er klare, og flertallet kan ikke se at innleie av bil fra et selskap som driver med transport av mennesker og gods er listet opp som alternativ transport i reisegarantien. Flertallet kan således ikke anbefale at klager får refundert utlegg til innleie av bil.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at forbruker har krav på erstatning for kostnaden til alternativ transport gjennom mannens firma, da dette kan sidestilles med en drosjetur. Mindretallet viser til de spesielle omstendighetene i denne saken med såpass hyppige forsinkelser, og at klager har behov for å begrense sine utlegg. Denne løsningen begrenser også kostnadene for Østfold Kollektivtrafikk ved at transporten er rimeligere enn drosje.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesselth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)