

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av forsinkelse. Anført trafikale forhold.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-02414

Tjenesteytere

Innlandstrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss fra Moelv til Gjøvik kl. 19.28 den 23. september 2022. Klager anfører at bussen imidlertid ble forsinket og at det på busstasjonen var varslet at forsinkelsen ville bli på mer enn 30 minutter. Klager hadde en avtale i Gjøvik som han måtte rekke, og han sjekket reisegarantien til selskapet før han valgte å ta drosje.

Til selskapets avslag anfører klager at dersom vanlige trafikale forhold ikke gir grunn til å klage, er ordningen verdiløs. Klager anfører at dette må det tas hensyn til når rutene settes opp. Klager anfører at selskapet i svaret til ham oppgir at det vanligvis er forsinkelser på den aktuelle ruten. Klager anfører at det ikke er noe han har forutsetning for å kjenne til. Klager anfører i tillegg at det vil være rimelig å varsle om dette slik at de som ikke reiser med ruten til daglig kan ta hensyn til det.

Klager krever refusjon av 550 kroner av de påløpte drosjeutgiftene på 599 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelse som følge av trafikale forhold dekkes ikke av reisegarantien. Det vises til informasjon om reisegarantien på <https://innlandstrafikk.no/kundeservice/busspassasjerers-rettigheter/reisegaranti>

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av drosjeutgifter opptil 550 kroner som følge av at bussavgangen fra Moelv til Gjøvik den 23. september 2022 ble mer enn 30 minutter forsinket.

I henhold til informasjon om Innlandstrafikks reisegaranti på nettsidene deres har passasjereren rett på refusjon av utgifter til drosje ved forsinkelser på over 20 minutter dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport. Det fremgår imidlertid

at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets/transportørens kontroll, som blant annet ved «store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad».

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, er av den forståelse at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes trafikale forhold. I svar til klager har selskapet oppgitt at det var mye trafikk og også et uhell i Skarpsnotunnelen som forårsaket lang kø langs E6. Flertallet kan etter dette ikke se at reisegarantien kommer til anvendelse. Flertallet kan heller ikke se at klager har rett på refusjon av utgiftene på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at selskapet har bevisbyrden for at et unntak fra reisegarantien kommer til anvendelse. Innlandstrafikk har forklart at denne busslinjen «spesielt på fredager ofte kan bli påvirket av trafikken og forsinket». De nevner i tillegg ulykken i Skarpsnotunnelen, men har verken forklart eller dokumentert at dette var hovedårsaken til forsinkelsen. Mindretallet mener Innlandstrafikk ikke har oppfylt sin bevisbyrde og bemerker at flertallet legger avgjørende vekt på et medieoppslag som bekrefter at tunnelulykken fant sted. Medieoppslaget sannsynliggjør ikke årsakssammenheng mellom tunnelulykken og den aktuelle forsinkelsen, som Innlandstrafikk har bevisbyrden for. Mindretallet mener dermed at reisegarantien gjelder og klager må få medhold i kravet om erstatning av taxikostnader på 550 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)