

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet kjøretime

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02034

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde den 4. juni 2018 planlagt å reise med buss fra Skien til Drammen, og videre med tog til Lillestrøm.

Klager var på pass ved bussholdeplassen mellom kl. 07 - 07.30, men det kom ingen buss den timen han ventet.

Klager hadde kjøretime som han skulle rekke denne morgenen, og har i ettertid mottatt en faktura på 1280 kroner fra trafikkskolen.

Klager krever at NSB refunderer kostnaden til den ubenyttede kjøretimen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde avtale om transport med NSB fra Skien til Lillestrøm den 4. juni 2018. Annonsert transport var med buss fra Skien til kl.08.26 til Drammen, og videre med til Lillestrøm med ankomst kl.11.24.

Klager har angitt 5. juni som dato for hendelsen, men det antas at dette er en trykkfeil da saken gjelder 4. juni. ...

Årsaken til at det var buss fra Skien den 4. juni var fordi Bane NOR utførte vedlikehold på linjen fra 2. juni til tidlig morgen den 5. juni. Dette avviket var planlagt. NSB viser her til vedlagt informasjon om arbeidet.

I forbindelse med avviket hadde NSB en kundeveileder på plass ved Skien stasjon, som også har kvittert for bussens faktiske avgangstid fra Skien. Annonsert avgangstid for

bussen var kl.08.26, og faktisk avgangstid ble kl.08.28. Det vises her til vedlagt logg. Skien stasjon var startsted for denne bussen.

Hvorfor klager ikke ble med bussen er, og hvor klager måtte ha befunnet seg når bussen hadde påstigning og avgikk er ikke noe NSB kan svare for. Det var lagt til rette for en helt ordinær påstigning til bussen ved Skien stasjon, og NSB har stilt avtalt transport til disposisjon. Selskapet kan ikke se at det var noen feil, unnlater eller hindringer fra deres side som skulle ha forårsaket at klager ikke kunne ha tatt plass på bussen og reist som planlagt.

NSB kan på overnevnte grunnlag ikke anse seg som ansvarlig for den tapte kjøretime, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

NSB har refundert klagers togbillett for den 4. juni, til tross for at billetten ikke ble avbestilt i henhold til NSBs regler.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta tog fra Skien til Drammen og videre til Lillestrøm 4. juni 2018. Klager har opplyst at han møtte opp på stasjonen mellom kl. 07.00 og 07.30 og ventet en time uten at bussen kom. Klager krever dekket utgifter til tapt kjøretime på Lillestrøm.

Den aktuelle dagen var det buss for tog på grunn av arbeider på toglinjen. NSB har opplyst at bussavgangen var annonsert til kl. 08.26.

Nemnda bemerker at det er uklart hvorfor klager ikke kom med bussen.

Nemnda har merket seg at klager ikke har lagt fram kopi av billett for den 4. juni, men kun for dagen etter, den 5. juni. På denne billetten fremgår tidspunktet for bussavgangen, 08.26. Det er nærliggende å anta at samme informasjon gikk fram på billetten fra 4. juni.

NSB har opplyst at det var en kundeveileder til stede før bussavgangen kl. 08.26 den 4. juni.

Klager er sendt NSBs tilsvare, men har ikke kommentert dette. Det foreligger derfor ikke nærmere opplysninger omkring om klagers situasjon da han ventet på bussen, hvilken informasjon han hadde eller hvilke undersøkelser han gjorde.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er sannsynliggjort at NSB er å bebreide for manglende informasjon.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får erstattet utgift til kjøretimen han ikke rakk.

NSB har opplyst at klager har fått refundert den ubenyttede billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Kristin Aarre (Ruter)