

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at selskapet dekker drosjeregning, Flex-betaling og porto. Anført at det ble oppgitt feil informasjon på telefon.

Dato

16.08.2023

Saksnummer

2023-01406

Tjenesteytere

Østfold Kollektivtrafikk

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at de kjøpte en Flex-reise til Moss sykehus den 20. februar 2023 på telefon. Klager anfører at de fikk spørsmål om de også ville ha tur tilbake fra sykehuset, men de sa nei, siden de ikke visste hvor lang tid det tok.

Klager anfører at de ventet på Flex-holdeplassen kl. 09.30. Klager anfører at bussen først kjørte en passasjer til Rygge Storsenter og spurte om de skulle til bussholdeplassen i byen. Klager anfører at de svarte at de skulle til sykehuset. Klager anfører at de da fikk beskjed om at Flex ikke kjører til sykehuset. Klager anfører at det visste jo ikke de. Klager anfører at de måtte ta drosje for å rekke timen, ellers måtte de betale 1500 kroner.

Klager anfører at dette i første rekke ikke dreier seg om penger, men om at Østfold Kollektivtrafikk ikke vil innrømme at de har betjening som ikke er opplært.

Klager viser til et annet eksempel der personen de snakket med på telefon oppga feilaktig informasjon om når det gikk buss tilbake fra sentrum.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at Østfold Kollektivtrafikk dekker totalt 330 kroner for drosjeregning, Flex-betaling og porto.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Østfold Kollektivtrafikk ser at det er blitt tatt imot en Flex-bestilling på klager per telefon, for avreise den 20. februar 2023 fra møteplass 36 Solielunden/Bekkeliveien kl. 09.30 til møteplass 1 Moss bussterminal, og for å reise videre med ordinær buss til Moss sykehus

kl. 09.50. Det er ikke mulig for Østfold Kollektivtrafikk å legge inn en Flex-bestilling til Moss sykehus, da det ikke finnes et Flex-tilbud direkte dit. Det ble tydelig opplyst om at man må ta ordinær buss videre fra Moss bussterminal til sykehuset.

Hadde klager ringt Østfold Kollektivtrafikk der og da, kunne Østfold Kollektivtrafikk også ha informert om misforståelsen og hjulpet klager videre med bussen. Man kan da bruke samme billett kjøpt for Flex videre på bussen. Østfold Kollektivtrafikk dekker ikke drosje når det finnes et busstilbud på strekningen.

På Østfold Kollektivtrafikks nettsider finner man både informasjon om Flex og ordinær buss. Hva som gjelder i forbindelse med reisegarantien, og tydelig kontaktinformasjon for både e-post og telefon finner man også der.

Det kan for øvrig nevnes at Østfold Kollektivtrafikk i disse dager oppgraderer systemene for Flex-bestillingstransport slik at kunden vil kunne få en ordrebekreftelse med tydelig informasjon om bestillingen, med tid og sted for av-/påstigning. Det vil bidra til at slike misforståelser kan unngås, og Østfold Kollektivtrafikk kan levere en bedre og mer oversiktlig tjeneste til kundene.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning for kjøpt Flex-billett, drosjeregning og porto.

Klager har anført at det ble bestilt Flex-reise til Moss sykehus, men at det deretter viste seg at Flex ikke tilbys til sykehuset. Klager har anført at det ble gitt feilaktig informasjon på telefon.

Østfold Kollektivtrafikk har oppgitt at det ble lagt inn en bestilling for Flex-reise til Moss bussterminal og ordinær bussreise videre til Moss sykehus. Østfold Kollektivtrafikk har oppgitt at det ble opplyst om at man må ta ordinær buss videre fra bussterminalen til sykehuset.

Nemnda finner det uklart nøyaktig hva som ble sagt på telefon mellom klager og Østfold Kollektivtrafikks representant. Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)