

Representanten **Arve Helle** har stilt slikt spørsmål:

Hurtigbåten mellom Bergen og Knarvik vart etter det eg har fått opplyst innstilt den 8. januar på grunn av dårleg vær.

Eg har blitt kontakta av ein kunde som hadde ei dårleg oppleving knytta til dette då ein mindreårig reisande vart ståande igjen på kaia i villrede. Kva er prosedyre for informasjon, ivaretaking eller alternativ transport når båtavgangar vert innstilt som i episoden beskreve ovanfor?

Fylkesdirektør for mobilitet og kollektivtransport:

Grunna uvêr vart dei tre ettermiddagsturane på Nordhordlandsruta frå Strandkaien innstilt tysdag 7. januar. Informasjonen som vart formidla var i tråd med etablerte prosedyrar: Det blei informert via haldeplasskilt på Strandkai terminalen, i mobilappen Skyss Reise og på nettsida skyss.no. Kundesenteret vart samstundes informert slik at ein kunne svare på spørsmål på telefon eller facebook og informere om alternativ reisemåte som var med buss linje 300 frå Bergen busstasjon. I den grad operatør er til stades vil og operatørpersonell medverke til informasjon og rettleiing av dei reisande, for eksempel operatøren sitt kundesenter som i dette tilfellet var ope på Strandkai terminalen fram til siste avgang.

Det er uansett sjølvsgatt beklageleg at ein av våre reisande blei ståande att på kaien denne dagen og ikkje opplevde å få god nok informasjon om avvikshendinga. Det tek vi med i vidare arbeid med kontinuerlege forbetringar.