

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgifter til drosje

Dato

17.11.2016

Saksnummer

027/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 7. september 2015 stod klager i Enebakkveien og tok «Enebakkbussen» Linje 550 til Vågsenteret. 11. februar 2016 stod klager på samme holdeplass i Enebakkveien. Da var det kommet opp informasjon at andre busslinjer var flyttet 50 meter nærmere byen. Klager våget ikke å løpe over til operatunnelen for å sjekke om det stod noe informasjon om linje 550 der, da hun opplevde at trafikken var for stor.

Etter 5-10 minutter kom imidlertid bussen til den andre holdeplassen. Klager forsøkte å gjøre tegn til sjåføren, men den kjørte da hun var 10-20 meter unna. Neste buss gikk 30 minutter senere og da ville klager ankomme for sent.

Klager fikk tak i drosje og drosjesjåføren forsøkte å ta igjen bussen, men rushtidstrafikken var for stor. Klager trodde at bussholdeplassen var flyttet, slik at hun skulle slippe å stå inntil E6 ved Mortensrud.

Klager krever at Ruter refunderer utlegg til drosje kr 902,-

Ruter har i det vesentlige anført:

I Ruters reisegaranti dekker Ruter drosje med inntil 500 kr. dersom svikt i tilbudet fører til at du blir mer enn 20 minutter forsinket.

Klager har fått avslag på et drosjekrav på kr 902,- hvor hun henviser til punkt 5 i Reisegarantien. I punkt 5 står det. 5. Riktig skilting av linjenummer og destinasjon. Både stoppesteder og transportmidler skal være skiltet med riktig linjenummer og destinasjon.

I dette tilfellet har klager stått ved feil holdeplass når hun skulle ta bussen. Det står naturlig nok ingen informasjon om busslinje 550 på den holdeplassen hun stod ved, fordi bussen ikke går derfra.

Ruter mener derfor at det ikke finnes grunnlag for å si at punkt 5 i Reisegarantien gjelder i dette tilfellet.

Ved et søk i Ruters reiseplanlegger fra den holdeplassen klager trodde bussen gikk fra, så kommer det tydelig frem at du må gå fra holdeplassen Ryen (i Enebakkveien) til Ryen T (i Europaveien). Linje 550 har alltid hatt holdeplass i Europaveien, det kan ha vært en avvikssituasjon i september når Klagersier at hun tok bussen fra Enebakkveien, men det at du er i god tro mener Ruter ikke er tilstrekkelig for at Ruter skal refundere utgifter til drosje i dette tilfellet. Bussen gikk i henholdt til ruten fra rett holdeplass til rett tid.

Ruter opprettholder på bakgrunn av dette sitt avslag på klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klager via Ruter.no, (formodentlig reiseplanleggeren), var anbefalt å reise fra Skullerud via Ryen, dvs. buss nr. 70 med overgang til Enebakkbussen, busslinje nr. 550.

Ruter har opplyst at linje 550 aldri har hatt stoppested ved Enebakkveien på Ryen, men ved Operatunellen. Det er derfor uklart om/hvorfor klager kan ha tatt buss 550 fra Enebakkveien ved en anledning tidligere.

I utgangspunktet er det den reisende som selv må ta ansvar for å finne riktig holdeplass. Informasjon om holdeplassene var gitt i Ruters reiseplanlegger. På holdeplassen i Enebakkveien var det naturlig nok ikke gitt opplysninger om busslinje 550. Dette burde gitt klager mistanke om at hun sto på feil holdeplass, men hun ble stående og vente i 5-10 min.

Nemnda kan ikke se at Ruter er å bebreide for manglende informasjon om bussholdeplassene.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av drosjeutgiftene i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Skyss Annelin Woll Skotnes. Brakar Kjersti Nordgård Danielsen.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.