

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til leie av "Green Mobility" bil fra Vy.

Dato

16.10.2019

Saksnummer

2019-01299

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde 12. mars 2019 planlagt å reise med trikk fra Grefsenveien til Brugata.

Klager var på vei til jobb og ventet ved holdeplassen litt over kl. 09.00, men trikken kom aldri og det var ingen drosje i nærheten.

Klager valgte derfor å benytte seg av tjenesten ByBil(Green Mobility) fra Birch-Reichenwalds til Møllergata og har følgelig fremsatt krav om refusjon av kroner 75.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruters reisegaranti gir rett til refusjon av drosje dersom svikt i selskapets tilbud gjør slik at man blir mer enn 20 minutter forsinket.

For å få refusjon må man sende inn en kvittering fra drosjeturen med løyvenummer som viser reisestrekningen. Refusjonen gjelder for drosjer med løyvenummer, ikke Uber eller lignende tjenester. <https://ruter.no/fa-hjelp/reisegaranti-og-drosjerefusjon/>.

Ruter har på ovennevnte bakgrunn avvist klagers krav om refusjon av utgift til leie av "Green Mobility" bil fra Vy.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket utgifter til leie av "Green Mobility" bil fra Vy da trikken uteble.

Ruters reisegaranti dekker i visse tilfeller utgifter til alternativ transport ved forsinkelser ut over 20 minutter.

Det fremgår av reisegarantien at refusjon gjelder for utgifter til "for drosjer med løyvenummer, ikke Uber eller lignende tjenester"

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at klager får erstattet utgifter til leie av ByBil.

Nemnda anbefaler imidlertid at Ruter vurderer generelt om refusjon etter reisegarantien også bør kunne gis for transport av andre selskaper som driver lovlig virksomhet på lik linje med eksisterende taxiselskaper.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold, men anbefaler at det vurderes om transport av andre selskaper også bør kunne omfattes av reisegarantiordningen.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)