

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av to enkeltbilletter grunnet strømstans på T-bane

### Dato

22.08.2018

### Saksnummer

2018-01738

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av to enkeltbilletter som ble kjøpt 30. mai 2018 kl.19.45.

Klager kjøpte billettene på billettautomaten ved Nationaltheatret T-banestasjon.

Da han kom inn ned på perrongen fikk han vite at banen ikke gikk på grunn av strømbrudd. Klager fikk derfor ikke benyttet de to enkeltbillettene.

Klager fikk ikke benyttet seg av reisegarantien da det ikke var noen taxier i området.

Klager krever at Ruter refunderer kostnaden for de to billettene, til totalt 70 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage vedrørende krav om refusjon av to enkeltbilletter.

Ruter viser til selskapets transportvilkår hvor det bl.a. er opplyst at

"2. Passasjerens rettigheter

Passasjerer med gyldig billett har rett til å bli transportert med Ruters transportmidler innenfor kunngjort rutetilbud og ordinær kapasitet. Ved forsinkelser gjelder reisegarantien, jf. vedlegg 1.

...

For refusjon gjelder Ruters refusjonsregler, jf. vedlegg 2"

I dette tilfellet var det stans på T-banen. Ved forsinkelser som gjør at passasjerer blir mer enn 20 minutter forsinket så er det Ruters reisegaranti som gjelder. Den gir ingen rett til å få refundert billett, men rett til å få refundert drosje med inntil 500 kroner.

I Ruters refusjonsregler som gjelder billettrefusjon er det opplyst at aktiverte enkeltbilletter ikke refunderes. Dette er årsaken til at Ruter har avslått klagers krav om refusjon av to enkeltbilletter.

Ruter kan ikke vite om disse billettene har vært i bruk eller ikke. T-banen stoppet i Oslo sentrum, men både trikker og busser gikk som normalt. Billettene kunne derfor benyttes på alternativ transport, og Ruter har derfor ingen mulighet til å kontrollere om det ble gjort eller ikke.

Ruter kan på overnevnte grunnlag ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refundert to billetter som var aktivert, men ikke kunne benyttes på grunn av strømbrudd på T-banen.

Ruter har regler om refusjon av billetter i en rekke tilfeller, men av reglene går fram at enkeltbilletter ikke refunderes.

Nemnda bemerker at klager har kjøpt billetter som han ikke kunne benytte som planlagt på grunn av stans på T-banen. Ut fra vanlige kontraktsrettslige prinsipper er utgangspunktet da at billettene bør refunderes.

Nemnda bemerker at Ruters reisegaranti med refusjon av utgifter til alternativ transport som drosjeutgifter kommer til anvendelse i en situasjon med strømstans. Billettene kunne også benyttes på Ruters øvrige transportmidler, dvs. buss og trikker i Oslo sentrum.

Nemnda har forståelse for at Ruter ikke har lagt opp til en ordning med refusjon av enkeltbilletter. En refusjonsordning ville blant annet by på bevismessige spørsmål knyttet til hvorvidt billetten var benyttet eller ikke.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at billettene refunderes.

### **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)  
Olav Grøttland (NSB)