

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Forsinkelse

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00834

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

23. februar 2017 skulle klager ta buss fra Vika/Håkon VII's gate til Saubakken. Klager møtte ved holdeplassen 5 minutter før bussens avgangstid 1700. Imidlertid uteble bussen og kl. 1722 gikk klager til nærmeste drosjeholdeplass og tok drosje til sitt bestemmelsessted.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene i henhold til Ruters reisegaranti.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående refusjon for drosje. I sin henvendelse til Ruter så vises det til et svar hun har fått i en annen sak, som hun mener viser at Ruter innrømmer at bussen ikke gikk som den skulle. Det er registrert to saker på klager, den første saken gjaldt datoen 10. februar, og det er denne avgangen Ruter bekrefter at ikke har gått slik den skal.

Ruters reisegaranti gir kundene mulighet til å ta drosje og få utlegg på inntil 550 kr. dekket dersom svikt i Ruters tilbud gjør at den reisende kommer mer enn 20 minutter for sent frem.

Klager hevder at bussen ikke gikk fra holdeplassen slik den skulle den 23. februar 2017. Ruters sanntid viser at bussen gikk 57 sekunder etter oppsatt avgangstid. Klager skriver til Transportklagenemnda at hun ringte vårt kundesenter, og at hun deretter ble oppringt med beskjed om at bussen hadde gått som planlagt. Kundebehandler har da vært i kontakt med trafikkleder for den aktuelle bussen og fått dette opplyst. I tillegg så viser altså sanntiden at bussen har gått til oppsatt tid, riktignok nesten ett minutt forsinket.

På bakgrunn av dette så kan ikke Ruter gi refusjon for drosje i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 23. februar 2017 ta bussen fra Vika med avgang kl. 17.00. Hun hevder at bussen ikke kom og tok drosje kl. 17.22 og krever utgiftene refundert i henhold til Ruters reisegaranti. Klager hevder at hun ringte Ruter før hun tok drosje og fikk bekreftet at bussen ikke var i rute.

Nemnda legger til grunn at Ruters sanntidssystem viser at bussen gikk fra den aktuelle holdeplassen kl. 17.00.57 den 23. februar.

Nemnda viser til Ruters redegjørelse om at klager også hadde en klage som gjeldt 10. februar 2017 og det var i denne saken Ruter bekreftet at det var problemer.

Klager har etter at Ruter ga sitt tilsvaer ikke gitt kommentarer som belyser den første saken nærmere. Nemnda legger følgelig Ruters opplysninger til grunn.

Etter nemndas syn må sanntidssystemet legges til grunn og at bussen ikke var forsinket den 23. februar.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å kreve refusjon av drosjeutgiftene og finner ikke å kunne anbefale at klagen tas til følge.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)