

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil informasjon i Ruters reiseapp

Dato

12.10.2018

Saksnummer

2018-02636

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager fylte inn ønsket ankomst ved Hurdalsjøen hotell lørdag 18. august 2018 kl. 17.00, i Ruters reiseapp.

Reiseruten som ble foreslått stemte helt frem til Eidsvoll verk, men bussen fra Eidsvoll verk til Hurdalsjøen hotell gikk ikke som forespeilet i appen. Det gikk ikke buss i det hele tatt på lørdager, men ifølge appen skulle det ha gått en buss fra Eidsvoll verk kl. 16.31.

Klager hadde en overgangsbillett fra toget som skulle gi gratis transport frem til Hurdalsjøen hotell, men endte opp med å betale 820 kroner til taxi. Ruter har avslått klagers krav, med en henvisning til normale rutetabeller. Klager viser til at han ikke sjekket rutetabellen da han stolte blindt på reiseappen.

Klager ber om at Ruter refunderer kostnaden til taxi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående krav om refusjon av drosje.

Klager opplyser at han skulle reise fra Oslo S til Hurdalsjøen hotel lørdag 18. august 2018. Da klager ankom Eidsvoll, oppdaget han at det ikke gikk noen buss til Hurdalsjøen på lørdager. Det er linje 445 som går mellom Eidsvoll og Hurdalsjøen hotel. Denne bussen går kun mandag - fredag, og har ikke kjørt i helgene på mange år.

Dersom man søker i reiseplanleggeren på lørdag eller søndag, vil det komme en beskjed om at det ikke finnes noen reiseforslag på denne strekningen. Ruter viser her til vedlagt dokumentasjon.

Det fremkommer ikke på skjermbildet klager har sendt inn, hvilken ukedag det er søkt på. Men det må være en ukedag da det ikke er mulig å få det resultatet ved søk på rett ukedag.

Ruter har ikke hatt noen feil i selskapets rutedata i dette tidsrommet som skulle tilsi at klager har fått feil informasjon i Reiseappen. Ruter er av den oppfatning at klager ikke har endret søket til å gjelde for lørdag, og at han dermed har fått opp en avgang som går i ukedagene, men ikke i helgen.

Ruters reisegaranti gjelder ikke i slike tilfeller, da det er en forutsetning at passasjerer har sjekket riktig rutetabell.

Ruter fastholder derfor avgjørelsen i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager hadde via Ruters app planlagt å reise med tog fra Oslo S til Eidsvoll Verk og videre med buss til Hurdalssjøen hotell lørdag 18. august 2018. Bussen viste seg ikke å gå på lørdager og klager krever refundert utgifter til taxi med kr. 820.

Klager har opplyst at han kun brukte Ruters reiseapp og ikke sjekket rutetabellen.

Ruter har kommentert at klager ikke kan ha lagt inn dato for reisen, en lørdag. Dersom han hadde gjort det ville det komme opplysning om at det ikke var noe reiseforslag med buss til Hurdalssjøen.

Klager hevder at han fortsatt får samme reiseforslag for en lørdag. De skjermbilder han har sendt inn viser imidlertid ikke dato.

Nemnda har erfart at ved å legge inn reisen på en lørdag, kommer det ikke noe reiseforslag.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det er feil i reiseappen og finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert drosjeutgiftene.

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)

