

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om drosjerefusjon som følge av forsinket T-bane

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00881

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosje for syv tilfeller av forsinkelse som har oppstått på hans faste reiserute. Det vises her til vedlagt oversikt over den aktuelle reisestrekningen som klagen omhandler.

Klager bestrider ikke at de syv tilfellene ikke oppfyller vilkårene gitt i Ruters reisegaranti, men mener at Ruter må holdes ansvarlig for at han har fått feil informasjon fra starten av.

15. februar 2016 kontaktet klager kundeservice med spørsmål om selskapets reisegaranti gjaldt i de tilfeller der hvor det var mindre enn 5 minutters overgangstid til neste transport. Det ble da informert at det ikke var en absolutt regel. Klager tok derfor taxi og Ruter innvilget drosjerefusjon.

7. desember 2016 hadde klager planlagt tilsvarende reiserute med to minutters overgangstid. T-banen ble for sen og klager rakk ikke videre forbindelse med buss 69 fra Hagerud T. Det var en time til neste buss og klager tok derfor taxi. Ruter innvilget drosjerefusjonen også denne gang.

I perioden august og september 2017 hadde klager samme problemstilling med at T-banen ble forsinket med en beregnet overgangstid på ca. to minutter. Ved de to første tilfellene innvilget Ruter refusjon, men da klager sendte inn ca. syv refusjonskrav samtidig ble kravet avvist av Ruter.

Nå som Ruter uttrykkelig har presisert at det ved overgang må beregnes overgangstid på minst 5 minutter vil klager selvfølgelig innrette seg etter dette. Men han fastholder at

Ruter refunderer kravene som ble fremsatt i august og september 2017, med følgende begrunnelse:

1. Ruter har per telefon (177) sagt at regelen ikke er absolutt
2. Ruter har stadfestet at refusjonskravene var godkjent ved å innvilge refusjon for hele fem tilfeller, hvor overgangstiden kun var på to minutter. Dessuten var de fire siste tilfellene identisk med de kravene som nå er blitt avvist.

Dersom det er slik at Ruter fremdeles fastholder avgjørelsen, innebærer det at en verken kan stole på informasjonen fra selskapet eller det at Ruter praktiserer likebehandling. Klager stiller også spørsmål til om det er rimelig å forlange at en vanlig kunde skal ha bedre kunnskap om vilkårene for drosjerefusjon enn saksbehandlerne hos Ruter.

Klager krever derfor at Ruter refunderer drosjeutgiften til totalt 1000 kroner for de syv tilfellene av forsinkelsen i perioden august til september 2017.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående refusjonskrav som Ruter har avvist. Grunnen til at Ruter har avvist kravene er fordi klager ikke har beregnet nok tid til overgang og gangtid på sin reisestrekning. I alle tilfellene har forsinkelsene kun vært på noen få minutter.

Klager må bytte transportmiddel to ganger for å komme frem dit han skal. Første strekning går fra Karlsrud til Brynseng, her går det to T-banelinjer nr. 1 og 4, så herfra går det to avganger i kvarteret. Så bytter han til linje 2 på Brynseng, også denne går to ganger i kvarteret. Til slutt bytter han til buss linje 69, denne har kun en avgang i timen.

Reglene som gjelder for Reisegarantien står på Ruters nettsider, i tillegg så finnes det brosjyrer om bord på alle transportmidler. På begge steder står det klart og tydelig at den reisende ved overgang må bergene minst 5 minutter pluss gangtid mellom transportmidlene. At dette er reglene som gjelder mener vi kommer tydelig frem her. Dette vet også de som jobber ved Ruters kundesenter, og det er vanskelig for oss å vite hva som er sagt.

Det stemmer at klager har fått godkjent refusjonskrav som han ikke skulle hatt. Det fritar likevel ikke klager fra å forholde seg til de reglene som gjelder. Klager reiser denne strekningen svært ofte, og har også sendt inn svært mange krav om drosjerefusjon hvor forsinkelsene er på noen få minutter. Vi har derfor anbefalt klager å reise med en avgang tidligere slik at han er sikker på at han når bussen. Det ser likevel ut som at klager fortsetter samme mønster og fortsetter å sende inn nye krav. De som ikke oppfyller reglene vil også bli avvist i fremtiden.

Vi er ikke enig i påstanden om at Ruter må ta ansvaret for at klager har misforstått reglene, og opprettholder vårt standpunkt i disse sakene.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Ruters nettsider at reisegarantien som gir rett til refusjon av taxiutgifter ved forsinkelser, ikke gjelder dersom det ved bytte av transportmiddel ikke er beregnet overgangstid på minst 5 minutter. Dette fremgår også av brosjyren om reisegaranti som finnes på transportmidlene.

Klager viser til at han i forbindelse med reise 15. februar 2016 henvendte seg til Ruters kundeservice og fikk opplyst at 5 minutters regelen ikke er absolutt.

Nemnda bemerker at det er uklart hva som ble sagt i samtalen og at det er lite sannsynlig at en ansatt ved kundeservice har opplyst dette. Det er imidlertid erkjent av Ruter at klager etter februar 2016 har fått godkjent refusjon av taxiutgifter flere ganger hvor overgangstiden har vært mindre enn 5 minutter. Ruter har ikke gitt kommentarer om hva som var årsaken til dette.

Klagesaken gjelder 7 taxiregninger som ble sendt inn samtidig i august/september 2017 og hvor overgangstiden var mindre enn 5 minutt. Klagers reiserute var basert på bytte av t-bane med 2 minutters overgangstid.

Nemnda bemerker at det ikke er tvil om at klager ikke er berettiget til refusjon av de 7 regningene.

Nemnda kan ikke se at det forhold at Ruter tidligere har akseptert refusjon i strid med reglene, gir klager rett til refusjon i senere saker.

Nemnda bemerker at det er uklart hva som ble sagt i klagers samtale med Ruters kundeservice. Krav om refusjon kan derfor heller ikke innfris på dette grunnlag.

Nemnda kan følgelig ikke anbefale at refusjon gis.

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)

