

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Reisegaranti - Krav om refusjon av utgift til drosje

Dato

27.05.2019

Saksnummer

2019-01457

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosje som følge av forsinket T-bane 12. og 26. mars 2019. De to dagene hadde klager planlagt å reise med T-bane fra Stortinget kl. 19.52 med ankomst på Haugerud kl.20.08, og videre med busslinje 69 til Krokstien kl. 20.12. Den planlagte reisen kom frem som et alternativ i Ruters reiseplanlegger.

Den 12. mars 2019 ankom T-banen Haugerud kl, 20.13.18, og 26. mars ankom T-banen Haugerud kl. 20.12.55. Dette resulterte i at klager ikke rakk videre forbindelse med buss til Krogstien, og hun måtte benytte seg av taxi ettersom busslinje 69 kun har avgang en gang i timen.

Klager har lest Ruters tilsvaer i saken og mener det er urimelig at det må beregnes minst fem minutter pluss et minutt i gåtid. Klager, som mange andre, bruker Ruter sin reiseplanlegger og der fremkommer det ikke at det bør endres i noen "innstilling, eller at det må påregnes fem minutter forsinkelse på T-banen". I rutetabellen er det foreslått som et reelt alternativ. Videre bemerker klager at busslinje 69 kun kjører denne ruten hver time og avviket på T-banen ble ikke annonsert på noen av turene, hverken på stasjonen eller ombord på T-banen.

I garantien fra Ruter fremgår det at:

1. Alle avganger bli kjørt. Tidene i gjeldene rutetabell skal kjøres som de står.
2. Vi er ikke forsinket. Transportmiddel skal gå presist og holde ruten så langt det er praktisk mulig. Vi arbeider koninuerlig for å fjerne årsaker til forsinkelse i kollektivtrafikken.

Klager ber om at Transportklagenemnda kollektiv ser på saken. Ruter er ansvarlig for ruteoppsettet og dersom rutetidene på T-banen ikke holder, må Ruter endre rutetabellen på T-banen eller bussen jfr. punkt 2 i garantien fra Ruter.

Klager krever at Ruter refunderer den totale kostnaden til taxi pålydende 280 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klagers henvendelse vedrørende avslag på to krav om refusjon av drosje, for reise med T-bane og buss 12. og 26. mars 2019. Ved begge tilfeller reiste klager med T-bane fra Stortinget kl. 19.52 til Haugerud med ankomst kl. 20.08, for så å reise videre med busslinje 69 som har avgang kl.20.12 fra Haugerud.

For å ha rett på refusjon må man ha beregnet nok tid til overgangen. Reisegarantien sier at det må beregnes minst fem minutter, pluss eventuell gangtid. I Ruters reiseplanlegger er beregnet gangtid på dette stedet satt til ett minutt. Det vil si at ved denne reisen må man beregne minst seks minutter mellom ankomst for T-bane på Haugerud og avgang for bussen.

Klager har reist med en T-bane som ankommer Haugerud fire minutter før bussens avgangstid. I dette tilfelle er det beregnet for kort overgangstid og reisegarantien kommer derfor ikke til anvendelse.

Klager viser til at dette reiseforslaget kommer opp i Ruters reiseplanlegger. Dette stemmer dersom man i innstillingene har satt overgangstid til under fem minutter. Hvis man endrer innstillingene slik at det beregnes minst fem minutter, vil det komme opp forslag om å reise med T-bane fra Stortinget kl. 19.43 for å rekke den samme bussen fra Haugerud.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre avgjørelse i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert utlegg til taxi ved to anledninger, den 12 og 26 mars 2018, tilsammen 280 kroner.

Nemnda legger til grunn at klager benyttet Ruters reiseplanlegger for reise med T-banen fra Stortinget til Haugerud og videre med buss til Krokstien. Reiseplanleggeren viste avgang Stortinget kl. 19.52 og ankomst Haugerud 20.08 og videre bussavgang fire minutter senere, kl. 20.12. Ved begge reisene var T-banen ca 5 minutter forsinket og klager rakk ikke bussen og neste avgang var en time senere.

Ruters reisegaranti gir reisende rett til på visse vilkår å få dekket utgifter til alternativ transport ved forsinkelser.

Nemnda bemerker at det fremgår av reisegarantien at det ved reiser med overgang må beregnes minst 5 minutters overgangstid, og at reisegarantien ikke gjelder dersom dette ikke er gjort.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at reisegarantien dekker klagers situasjon.

Nemnda har i to tidligere saker - daværende Jernbanenemnd i sak 87/12 J, og sak 2017-326 - påpekt mangler ved informasjon om følgene av for kort overgangstid.

Nemnda uttalte i den første saken blant annet følgende:

"Bestillingssystemet burde etter nemndas syn vært lagt opp slik at man ved bestilling av en sammenhengende reise får opp de alternativene NSB inntar for, eventuelt med et tillegg om at man på eget ansvar kan velge en tidligere avgang på neste tog videre på reisen. NSB være ansvarlig for at kunder kan komme til å velge reiser med for kort overgangstid når de bestiller billetter på NSBs nettsider."

Billetter var kjøpt på nettet for hele reisen og fikk på bakgrunn av manglende informasjon dekket utgifter til alternativ transport eller kompensasjon for andre utgifter. Begge sakene dreide seg om reiser over lengre strekninger og med flere timers forsinkelse.

Nemnda bemerker at det er lignende mangler i Ruters reiseplanlegger. Det er riktignok et felt der overgangstid kan legges inn, men ellers ingen informasjon i selve reiseplanleggeren om følgene av å ikke legge til overgangstid.

Nemndas flertall, nemndas leder, bransjerepresentant Hege Forsberg Krogh og forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, bemerker at nærværende sak er annerledes enn de to ovenfor nevnte ved at det dreier seg om en relativt kort reise innen Oslo by og ikke minst at det dreier seg om forsinkelser på ca 5 minutter. Forsinkelser av denne lengde er ikke uvanlig og det er ikke urimelig at den reisende selv må ta risikoen ved å velge en reise med så kort overgangstid.

Nemndas flertall kan følgelig ikke se at manglende informasjon om reisegarantiens begrensninger i selve reiseplanleggeren kan gi grunnlag for refusjon av drosjeutgifter.

Nemndas mindretall representanten fra Vy er enig i vedtaket, men ikke begrunnelsen. Han anser problemstillingen i denne sak som identisk med problemstillingen i Nemnda sak 17-326.

I sak 17-326 ankom toget Drammen ca. 3 timer forsinket slik at klager mistet forbindelsen videre til tog mot Bergen. Klager ble omrutet, men på grunn av lav frekvens på strekningen ble det ventetid til neste annonserte avgang mot Bergen.

I sak 17-326 ble bestiller i reservasjonsdialogen tydelig presentert med tekst "overgangsregler" som hadde egen farge. Bestiller måtte imidlertid klikke på ett + tegn for å få detaljert informasjon.

Overgangsregler fremgikk også i reisevilkår som bestiller måtte bekrefte å ha lest. I reservasjonsdialogen kunne bestiller tilpasse reisen med lenger eller kortere overgangstid og selv vurdere tilbudt pris ved endring, samt tider og risiko ved bytte av tog. Tekst med overgangstid ville komme opp ved togbytte uavhengig av reisens lengde.

Mindretallet peker på at hos Ruter, altså denne sak, får bestiller ingen informasjon om "overgangsregler" i reiseforslag som oppstilles av Ruter ved søk i deres reiseplanlegger. Man må heller ikke bekrefte at man har lest vilkår for å benytte oppstilt forslag. Mindretallet finner likevel at klager selv bør bære risikoen for tapt forbindelse ved kun å velge 4 minutter overgangstid til en busslinje som har så lav frekvens som her, og i bunn ligger Ruter sine vilkår som oppstiller 5 minutter overgangstid som den reisende bør gjøre seg kjent med.

Nemndas konklusjon blir med dette at refusjon av drosjeutgifter ikke anbefales.

Ved sluttbehandlingen av saken i nemnda var den andre forbrukerrepresentanten sykmeldt. Vedtaket ble fattet i medhold av forskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)