

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Reisegaranti - Refusjon av kostnad til ubenyttet tannlegetime.

Dato

03.04.2019

Saksnummer

2019-00875

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med T-banen fra Oppsal T-banestasjon til Nationaltheatret, for å rekke en tannlegetime kl. 13.00.

Da klager var ombord på banen ble det informert om problemer med sporveksel, og at siste stopp var Godlia. Det ble ikke informert om alternativt reisetilbud. Klager gikk derfor av ved Skøyenåsen T for å finne taxi, men på grunn av stor etterspørsel som følge av stengt bane kunne drosjesentralen melde om over en halv times ventetid. Det hele endte med at klager gikk til Brynseng T og tok banen til Helsfyr. Klokken var da passert 13.00 med god margin, og klager tok derfor 76-bussen hjem etter å ha informert tannlegen.

Klager er kjent med Ruters tilsvarende til saken og mener at det er behov for en prinsipiell avklaring: Gjelder ikke reisegarantien dersom det ikke foreligger noe alternativt reisetilbud, for eksempel drosje?

Grunnen problemer med sporveksel mellom Godlia T og Hellerud T, mistet klager tannlegetimen kl. 09.00. Det var ikke var noen drosje å oppdrive. Manglende oppmøte hos tannlegen kostet 550 kroner, og utgjør klagers krav i denne saken. Hadde klager fått tak i en drosje i tide, ville Ruter ha dekket drosjeregningen i henhold til garantien.

Klager krever at Ruter dekker utgiften til tannlegen pålydende 550 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende krav om refusjon av utgift til ubenyttet tannlegetime.

Det er riktig at det var forsinkelser på grunn av en sporveksel 8. februar 2019. Ruter kan bare beklage at klager ikke rakk sin tannlegetime på grunn av denne forsinkelsen.

Reisegarantien gjelder alltid i slike tilfeller, og den gjorde den også denne dagen. Reisegarantien gir rett til å få dekket utgifter til alternativ transport, men den omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen, eksempelvis at man ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller flyavgang.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke etterkomme krav om å dekke klagers tannlegetime.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket utgift til tannlegetime han ikke rakk på grunn av stans på T-banen den 8. februar 2019. Det var stor pågang etter taxi på grunn av stansen på T-banen og han greide derfor ikke å få tak i taxi. Klager viser til at han ville ha fått dekket utgift til taxi etter reisegarantiordningen og at Ruter bør dekke utgiften til tannlegetimen i stedet.

Ruter har erkjent forsinkelsene på T-banen og at reisegarantien kom til anvendelse.

Nemnda bemerker at Ruters reisegaranti ved forsinkelser på mer enn 20 minutter dekker utgifter til alternativ transport med inntil kr. 550. Garantien omfatter imidlertid ikke følgeskader som for eksempel at den reisende ikke rekker en tannlegetime.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)