

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av nye bussbilletter på grunn av forsinkelse

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-04121

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med bussen fra Oslo til Kristiansand den 5.oktober 2019. Klager anfører at på grunn av forsinkelse på T-banen rakk de bussen de skulle reise med som hadde avgang kl. 15. Dette resulterte i at de måtte kjøpe nye bussbilletter med avgang kl. 16.15 for å komme seg til Kristiansand.

Klager krever refusjon av de nye bussbillettene på totalt 678 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss til Kristiansand den 5.oktober 2019, men på grunn av forsinkelse på T-banen måtte klager og hennes reisefølge kjøpe nye bussbilletter. Ifølge Ruters reisegaranti dekker Ruter drosjeregning med inntil 550 kr dersom svikt i trafikktilbudet fører til at den reisende kommer frem mer enn 20 minutter for sent.

Reisegarantien dekker ikke følgeskader av forsinkelsen, hvilket betyr at de nye bussbillettene som klager og hennes reisefølge måtte kjøpe ikke dekkes av reisegarantien. I tillegg til dette refunderes ikke Ruter sine billetter.

Ruter avviser klagers krav om refusjon av utlegg til nye bussbilletter.

Nemnda bemerker

Klager rakk ikke buss fra Oslo til Kristiansand den 5. oktober 2019 da T-banen var forsinket. Klager krever erstattet utgifter til kjøp av nye bussbilletter.

Nemnda legger til grunn at T-banen var i rute ved avgang kl. 14.33, men ble forsinket underveis og ankom Oslo S kl. 14.59, 12 minutter forsinket. Bussen til Kristiansand hadde avgang kl. 15.00.

Nemnda bemerker at Ruters reisegaranti ved forsinkelser på mer enn 20 minutter på visse vilkår refunderer utgifter til alternativ transport. Det fremgår av reisegarantien at den ikke gjelder følgeskader av forsinkelsen, for eksempel ved at man ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.

Etter nemndas syn kommer reisegarantien ikke til anvendelse i dette tilfellet. Nemnda kan heller ikke se at klager har rett til refusjon på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)