

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ubenyttet billett på kr. 36.

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-04036

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Tøyenkirken til Oslo S den 31.august 2019 kl. 05.07. Klager anfører at bussen han skulle ta aldri kom og det heller ikke ble gitt noen beskjed. Klager forklarer at han valgte å gå da bussen ikke kom og derfor mistet togavgangen han skulle reise med. Klager mener Ruter har solgt en tjeneste de ikke har levert og synes det er urimelig at han skal måtte betale for den ubenyttede billetten. Klager stiller seg undrende til at dersom han hadde valgt å ta taxi istedenfor å gå ville han fått refusjon av utlegg til taxi, noe som er en dyrere løsning enn refusjon av den ubenyttede billetten.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett på kr. 36.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med nattbuss 5N den 31.august 2019 kl. 05.07 og opplyser at avgangen ikke kom ved Tøyenkirken kl. 05.07. Dersom det er avvik i kollektivtilbudet gjelder vår reisegaranti hvor kunden har rett til inntil kr. 550 i refusjon for alternativ transport hvis man blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter som ikke er forhåndsannonsert. I disse tilfellene refunderer vi ikke billetter.

Ruter har på bakgrunn av dette ingen grunn til å innvilge refusjon av billett i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta bussen fra Tøyenkirken til Oslo S den 31.august 2019 kl. 05.07. Han hevder at bussen ikke kom og at han måtte gå i stedet. Han krever dekket utgift til ubenyttet billett med kr. 36.

Ruter har ikke bestridt at det var avvik i bussavgangen.

Det fremgår av Ruters reisegaranti at reisende ved forsinkelser på visse vilkår kan få refundert utgifter til alternativ transport. Reisegarantien omfatter ikke ubenyttede billetter.

Av de generelle regler om refusjon av billetter man ikke har bruk for, fremgår at enkeltbilletter ikke refunderes.

Nemnda flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klagers billett refunderes.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager i dette tilfellet må få refundert beløpet på kr. 36. Selv om det dreier seg om et mindre beløp mener mindretallet at vilkåret om at enkeltbilletter ikke refunderes får et urimelig utslag i tilfeller hvor Ruter ikke kan tilby en alternativ reise med deres transportmidler i billettens gyldighetsperiode. Ruter har ikke fremlagt informasjon om at klager kunne benytte seg av alternative reiser med Ruters transportmidler i gyldighetsperioden. Etter mindretallets syn må derfor avtalen heves slik at partene stilles som om avtalen ikke var inngått.

Vedtak fattes i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Transportklagenemnd Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)