

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av drosjeutgifter i henhold til reisegarantien for passasjer som ikke hadde kjøpt billett. Bussen var mer enn 30 minutter forsinket.

Dato

11.09.2023

Saksnummer

2023-01200

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Oslo bussterminal til Liabråten i 3-tiden den 26. mars 2023. Bussen var imidlertid mer enn 30 minutter forsinket, og klager tok derfor drosje sammen med en annen passasjer. Drosjeregningen kom på 2013 kroner.

Klager anfører at den andre passasjerer ikke hadde gyldig billett for reisen, siden han skulle kjøpe denne på bussen. Klager anfører at passasjerer ikke hadde strøm på mobilen, og det eneste stedet i nærheten for å kjøpe billett hadde vært på bussen. Klager anfører at dette var midt på natten, kl. 03.25. Klager anfører at Ruter nekter å refundere 750 kroner for medpassasjerer, siden vedkommende ikke hadde gyldig billett. Klager anfører at det var han selv som la ut for hele reisen, og det er derfor han har søkt om refusjon for begge.

Klager anfører at i henhold til reisegarantien krever Ruter at begge passasjerer som tok drosje hadde gyldig billett. Klager anfører at han selv hadde månedskort for alle soner, så han fikk innvilget refusjon for seg selv. Klager anfører at siden den andre passasjerer ikke hadde kjøpt billett, hadde ikke klager noen billett å legge ved fra ham.

Klager anfører at han mener dette er totalt urimelig, da medpassasjerer ikke hadde mulighet til å kjøpe billett på stedet. Klager anfører at reisegarantien er lite verdt hvis det kreves at passasjerer må kjøpe billett på et sted der det ikke selges billett. Klager anfører at det kan ikke være et krav å ha mobiltelefon tilgjengelig til alle tidspunkter.

Klager anfører at han mener at reisegarantiens krav er urimelige, da man umulig kan kjøpe billett om bussen ikke dukker opp. Klager anfører at når reisegarantien brukes

i markedsføring, vil han påstå at dette er villedende markedsføring om kravet ikke innvilges.

Klager krever at Ruter utbetaler ytterligere 750 kroner for den andre passasjerer i tillegg til de 750 kronene han allerede har fått utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. mars 2023 oppsto det et avvik grunner overgang til sommertid. Bussen ble dermed forsinket, og klager fikk innvilget 750 kroner for utlegg til drosje. I Ruters reisegaranti står det som følger: «Blir du mer enn 20 minutter forsinket fordi vi ikke er i rute, refunderer vi dokumenterte utlegg med inntil 750 kroner dersom vilkårene nedenfor er oppfylt.»

Klager hevder at de var to passasjerer som reiste sammen, men han har ikke oppfylt kravene til dokumentasjon for begge reisende, da klager kun har fremlagt dokumentasjon for én billett.

Ruter står derfor fast ved avgjørelsen om å kun dekke 750 kroner.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at Ruter dekker ytterligere 750 kroner for drosjeutgiftene han pådro seg siden bussen fra Oslo bussterminal til Liabråten i 3-tiden den 26. mars 2023 var mer enn 30 minutter forsinket. Klager har anført at han reiste sammen med en annen passasjer, men at han kun har fått dekket 750 kroner for seg selv.

Det følger av Ruters reisegaranti at passasjerer ved forsinkelser på mer enn 20 minutter kan ha rett på å få dekket utgifter til alternativ transport, som drosjeutgifter. Det fremgår imidlertid også som følger: «Hvis det også kreves refusjon for flere passasjerer må det dokumenteres at passasjerer(e) hadde gyldig billett for reisen.»

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på at den andre passasjerer hadde gyldig billett. Det fremgår heller ikke av taxi-kvitteringen noe om antall passasjerer. Nemnda kan dermed ikke se at klager har rett på ytterligere kompensasjon i henhold til reisegarantien.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

