

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi på grunn av at buss ikke kom

Dato

09.09.2022

Saksnummer

2022-00870

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med busslinje 12N den 15. april 2022 fra Majorstuen til Solli kl. 05:41 fra plattform B i Bogstadveien. Klager forklarer at hun skulle starte på jobb kl. 06:00 og at hun skulle åpne restauranten på hotellet hvor hun jobber kl. 06:30. Videre forklarer hun at hun kom til bussholdeplassen plattform B kl. 05:31 og ventet på bussen, men den kom ikke.

Klager anfører at hun ventet ved bussholdeplassen til kl. 05:54, for da måtte hun ta taxi til jobben for å komme frem i tide. Klager har vært i kontakt med Ruter, som sier at bussen ankom bussholdeplassen kl. 05:37 og kjørte videre kl. 05:42, og de har derfor avvist klagers krav. Klager synes dette er veldig rart siden hun ventet på bussen og hun forlot ikke bussholdeplassen imens hun ventet. Videre forklarer klager at hun tok samme buss noen uker tidligere, fra samme holdeplass, så hun er sikker på at hun ventet på bussen på rett sted. Klager anfører at det ikke var noen informasjon om endringer når det gjaldt avgangsplattform for bussen.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaer i saken ber hun om at Ruter forklarer hvilken plattform bussen gikk ifra siden Ruter sier at bussen gikk kl. 05:42. Klager presiserer at hun ventet ved plattform B i Bogstadveien. Hun presiserer at hun har tatt samme buss på samme tidspunkt tidligere, også på en helligdag, slik det var 15. april 2022. Klager anfører at det ikke ankom noen buss eller trikk i perioden hun stod på plattformen, fra kl. 05:31 til kl. 05:54. Videre presiserer hun at hun sjekket informasjonstavlene ved plattformen og informasjon hos Ruter, men det var ikke noe informasjon om endringer av plattform for denne bussen. Klager anfører at dersom bussen hadde avgang fra holdeplassen slik Ruter forklarer det, så må bussjåføren ha stoppet på en annen plattform og at dette var ikke annonsert noe sted.

Etter at klager har mottatt Ruter sin kommentar i saken anfører hun at dersom hun forstår Ruter sin dokumentasjon korrekt så fremstår det som bussen stoppet ved plattform C og fortsatte i retningen av de grønne pilene. Klager mener at bussen stoppet ved feil plattform og ikke ved plattform B. Klager forklarer at hun har vært tilbake ved Majorstuen for å sjekke.

Klager viser til innsendt dokumentasjon og bilder i saken.

Klager krever utlegg til taxi refundert fordi bussen klager skulle reise med ikke kom - totalt kr. 269.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter forklarer at busslinje 12N kjørte 1 minutt og 3 sekunder fra Majorstuen, slik at Ruter avviser kravet.

Etter at Ruter har mottatt klagers kommentar i saken legger de til at bussen stoppet ved plattform B og viser til innsendt dokumentasjon som viser hvor bussen stoppet. Ruter opprettholder sitt tidligere standpunkt i saken og avviser kravet.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med busslinje 12N den 15. april 2022 fra Majorstuen til Solli kl. 05:41 fra plattform B i Bogstadveien. Det er anført at bussen ikke kom, evt. at den gikk fra feil plattform, slik at hun måtte ta taxi kl. 05:54 for å rekke jobben. Klager krever refusjon for taxiutgifter med kr. 269.

Ruter har opplyst at bussen gikk fra riktig plattform kl. 05:42, og at den var 1 minutt forsinket fra Majorstuen.

Nemnda bemerker at den dokumentasjonen som Ruter har lagt frem, ikke sier noe om hvilken plattform bussen gikk fra. Det er kun fremlagt et kart som viser hvor bussen skal gå. Ruter har i dialog med klager vist til at det registrert i deres systemer at bussen gikk fra riktig plattform kl. 05:42. Denne dokumentasjonen er ikke fremlagt for nemnda, og nemnda har etterspurt sanntidsloggen for bussen. Ruter har ikke etterkommet anmodningen, og nemndas syn er at Ruter ikke har sannsynliggjort at bussen gikk fra riktig plattform.

Klager har tatt bilder fra den plattformen hun stod på, og som samsvarer med der bussen skulle ha gått, og nemnda legger dermed til grunn at hun var på riktig sted og at bussen ikke kom. Klager har således krav på refusjon av utgifter til taxi med kr. 269.

Vedtak

Transportklagenemnda finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
Olav Grøttland (Vy)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)