

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgift til drosje. Fører åpnet ikke døren for klager

Dato

11.11.2019

Saksnummer

2019-02530

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med bussen fra Rykkin senter til Kolsås, og deretter videre med T-banen til Majorstuen. På vei mot holdeplassen ser klager bussen komme, og hun begynner å løpe mot bussen. Da hun ankommer holdeplassen er klokken ca. 17.19, men fører nekter å åpne dørene for klager og kjører fra holdeplassen til planlagt tid kl. 17.20. Dette resulterer i at klager ikke rekker videre korrespondanse med banen, og må ta taxi for å rekke et jobbseminar klokken 18.00.

Klager krever at Ruter refunderer kostnaden til taxi pålydende kroner 571.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående avslag på krav om refusjon av taxi 7. juni 2019.

Reisegarantien gjelder dersom svikt hos Ruter fører til at man blir forsinket mer enn 20 minutter. I klagers henvendelse til Ruter skriver hun at de kom løpende mot bussholdeplassen da den kjørte. Ifølge sanntiden ankom bussen holdeplassen over ett minutt før den kjørte fra holdeplassen kl. 17.20.16, og avgangstiden til bussen var kl. 17.20, så den kjørte i rute. Da gjelder ikke Reisegarantien.

Når det gjelder klagers kommentar til nemnda har Ruter vanskelig for å tro at de har stått utenfor bussen i ett minutt uten å få komme om bord mens føreren ventet på riktig avgangstid. Sanntiden viser også at bussen har åpnet dørene på holdeplassen. I sin klage til Ruter skriver klager følgende: "Vi skulle ta bussen fra Rykkinn til Kolsås for å rekke t-banen som gikk 17:29 for å være på Majorstuen 17:55. Når vi gikk ned bakken til buss stasjonen så kom bussen, da var klokken 17:18 vi begynte å løpe, og når vi kom

ned til busstasjonen så kjørte bussen avgårde. Vi sto der og han så oss løpe, og han bare kjørte."

Det nevnes ikke noe om at de stod utenfor bussen mens den stod stille. Ruter forholder seg til dette og ikke til nye påstander som kommer i ettertid. Bussen har kjørt i rute, og reisegarantien gjelder derfor ikke.

Ruter kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert utgift til taxi da bussen kjørte uten at klager fikk stige om bord.

Nemnda legger til grunn at klager skulle ta buss med avgang 17.20

I klagen til Ruter skriver klager:

"Vi skulle ta bussen fra Rykkinn til Kolsås for å rekke t-banen som gikk 17:29 for å være på Majorstuen 17:55. Når vi gikk ned bakken til buss stasjonen så kom bussen, da var klokken 17:18 vi begynte å løpe, og når vi kom ned til busstasjonen så kjørte bussen avgårde. Vi sto der og han så oss løpe, og han bare kjørte".

I en senere kommentar uttaler klager:

"Som jeg har sagt tidligere, bussen var der til rett tid, men deres bussjåfør slapp oss ikke inn, selv om han sto der til 17:20 og jeg var der ca 17:19 etter å ha løpt ned til bussen og han nektet å slippe oss inn, etter han slapp inn de andre på holdeplassen. Hadde han bare sluppet oss inn og ikke bare stått der med døren lukket så hadde det ikke vært noe problem".

Ifølge Ruters sanntidssystem forlot bussen Kolsås kl. 17.20.16., dvs. etter oppsatt rute.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager ble stående utenfor bussen i noen tid uten at sjåføren åpnet dørene.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgifter til taxi.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)
Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)