

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av innstilt buss

Dato

11.06.2019

Saksnummer

2019-01325

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde 28. februar 2019 planlagt å reise med busslinje 420 (Kløverberget) fra Oslo lufthavn til Bevervegen, med avgang kl. 15.42 og ankomst kl. 15.50. Deretter skulle han reise med videre med buss nr. 446 (Erikstellet) til Flaen (Hurdal) med avgang kl. 15.57. Buss nr. 446 var fraværende, og ettersom neste buss til Flaen hadde avgang dagen etter, måtte klager bestille drosje for å komme til endelig bestemmelsessted. Drosjen ankom kl. 16.28 og var fremme i Flaen kl. 17.05. Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av utgift til taxi pålydende kroner 931, men Ruter har kun refundert kroner 550 med henvisning til selskapets reisegaranti.

Klager understreker at den reisegarantien Ruter viser til, og velger å dekke seg bak, også sier at den forplikter tjenesteyter "[t]il å gjøre vårt beste for at du kommer frem til rett tid." Videre står det at tjenesteyter vil, dersom det oppstår "forsinkelse eller annen svikt i kollektivtilbudet" gi "best mulig informasjon om hva som skjer" og "i den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport".

Da klager kontaktet Ruter per telefon fikk han ingen informasjon om at bussen var innstilt, og det ble ikke satt opp alternativ transport selv om det var praktisk mulig, eksempelvis ved bruk av drosje. Dersom Ruter hadde bestilt drosjen ville klager blitt tilbudt alternativ transport (i henhold til reisegarantien) og sluppet å sitte igjen med en tilleggsutgift som selskapet ikke ønsker å dekke.

Avslutningsvis bemerker klager at Ruter ikke har tilbudt seg å refundere den ubrukte billetten.

På overnevnte grunnlag har klager fremsatt krav om refusjon av gjenstående utgift av drosjeregningen, pålydende kroner 381.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående avslag på krav om refusjon av den totale utgiften til taxi. Reisegarantien gjelder ved forsinkelser på mer enn 20 minutter og i slike tilfeller dekkes drosje med inntil kroner 550.

Bussen som klager skulle reise med var dessverre innstilt, og reisegarantien var gjeldende. Reglene er i henhold til den nasjonale reisegarantien, som sier at ved reise på under en time dekkes et maksbeløp på kroner 550.

Klagers alternative transport med taxi kom på kroner 931 og han har fått dekket kroner 550, men ønsker å få refundert resterende beløp i tillegg.

Ruter kan ikke etterkomme dette ønsket ettersom hans reise var innenfor en time og reglene gir rett på refusjon inntil kroner 550, noe klager har fått i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever erstattet utgift til taxi da bussen som skulle gå 28. februar 2019 fra Bevervegen til Flaen kl. 15.50 ble innstilt.

Klager har fått refundert 550 kroner av utgiften til taxi som var på 931 kroner. Han krever også dekket restbeløpet.

Nemnda bemerker at klager har fått refusjon i samsvar med reisegarantien. Reisegarantien er i samsvar med den nasjonale bransjestandard som også har det samme maksimumsbeløp for refusjon av utgifter til alternativ transport.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får erstattet gjenstående utgift til taxi på kroner 381.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)