

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av månedskort som følge av problemer i forbindelse med buss for T-bane.

Dato

05.10.2023

Saksnummer

2023-02085

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 22. mai 2023 månedskort for sone 1 fra Ruter.

Klager anfører at det har vært buss for T-bane på linje 2 siden midten av mai, og at dette overhodet ikke har fungert. Klager anfører at ingen rutetider overholdes, og enten er bussene fulle, eller så kommer de ikke. Klager anfører at dersom man kommer seg på en buss, står man trykket sammen som sild i tønne med livet som innsats. Klager anfører at hun har kommet for sent på jobb og veldig sent hjem, og hun har vært nødt til å finne andre løsninger for å få hverdagen til å fungere. Klager anfører at dette overhodet ikke er det tilbudet hun betalte 853 kroner for, og at hun aldri hadde kjøpt månedskort hvis hun visste at hun ikke fikk akseptabel transport.

Klager anfører at det har vært helt håpløst å komme seg hjem fra jobb i tide til å rekke andre viktige avtaler, som foreldremøter, møter i borettslag, oppfølging av gamle foreldre og lignende. Klager anfører at hun blant annet har måttet reise med sykkel eller egen bil i stedet, eller så har hun hatt ekstra hjemmekontor, til tross for at hun hadde betalt for et månedskort.

Til Ruters tilsvaret anfører klager blant annet at hun er klar over at det var varslet arbeid på sporet og buss for T-bane. Klager anfører at det hun påpeker, er at tilbudet ikke har fungert, og hun har betalt for et månedskort som hun knapt har brukt, fordi Ruter ikke har levert det hun har betalt for, som i hennes tilfelle hovedsakelig er transport til og fra jobb. Klager anfører at problemene har gjort hverdagen svært vanskelig for henne i denne perioden.

Klager anfører at dersom Ruter var klar over at de ikke kunne levere et tilfredsstillende transporttilbud, ville det vært rimelig å redusere prisen på billetten betraktelig. Klager anfører at det er svært betenkelig at selskapet mener det er helt greit at de tar seg fullt betalt for et tilbud de var klar over at de ikke kom til å levere på. Klager anfører at hun aldri ville ha kjøpt månedskort til den prisen dersom hun hadde visst at hun ikke ville få brukt det for å komme seg til og fra jobb innen normal arbeidstid.

Klager krever at månedskortet refunderes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I reisegarantien står det som følger: «Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd.» Flere aviser skrev om avviket i forkant. Ruter varslet om dette t-baneavviket i god tid, slik at reisende kunne planlegge for å bruke alternative linjer. Ved slike varslede avvik er dessverre ikke reisegarantien gjeldende. Arbeidet som ble utført i perioden er helt nødvendig for at Ruter skal få god trafikkflyt og at flere kan reise med Ruter effektivt. Dessverre medførte arbeidet ekstra reisetid i en kortere periode, noe Ruter varslet om.

T-baneavviket ble først informert om den 19. april 2023 gjennom en pressemelding sendt ut av Ruter. Det ble da blant annet informert om følgende: «Det blir buss for bane på strekningene mens de nødvendige arbeidene pågår. Alle som skal reise bør vurdere om de kan benytte alternative reiseruter eller sykle. Skal du reise bør du beregne god tid, sier pressetalsperson i Ruter»

I reisegarantien står det også at reisegarantien ikke gjelder dersom avviket er omfattet av unntak, som kjente arrangementer eller andre forhold som påvirker trafikkavviklingen.

I perioden fra den 18. mai til den 31. mai oppsto det forsinkelser grunnet trafikale utfordringer. Ruter forstår frustrasjonen i forbindelse med utfordringene som oppleves blant reisende. Reisende ble oppfordret til å vurdere andre reiseruter, bruk av sykkel, mikromobilitetsformer eller beina, eller en annen busslinje. I tillegg oppfordret Ruter bilister til å ikke kjøre i området, men heller benytte andre kjøreveier slik at buss for bane kunne slippe fram.

Reisegarantien dekker utlegg til alternativ transport som drosje, egen bil eller andre transportalternativer. Den gir ikke rett til billettrefusjon.

Ruter står derfor fast ved avgjørelsen om å gi klager avslag.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at Ruter refunderer månedskort kjøpt den 22. mai 2023 som følge av problemer med det midlertidige tilbudet om buss for T-bane for linje 2 i Oslo.

Det følger av Ruters reisegaranti at passasjeren ved forsinkelser på mer enn 20 minutter kan ha rett på å få dekket utgifter til alternativ transport, som drosjeutgifter. Reisegarantien gir ikke rett til refusjon av selve billetten. Nemnda kan dermed ikke se at reisegarantien kommer til anvendelse i dette tilfellet.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder kan ikke se at klager har rett på refusjon av billetten på annet grunnlag heller. Flertallet har forståelse for klagers frustrasjon, men det vises til at det på forhånd var varslet at det særlig i uken fra mandag 22. mai ville kunne oppstå kø og ventetid i forbindelse med den midlertidige stengningen av T-banelinjen, og at reisende ble anbefalt å beregne god tid og se etter alternative reiseruter. Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for prisavslag. Månedsbilletten er en sonebillett, og har fritt kunne vært benyttet på alle avganger billetten gjelder for. Det vises også til at klager kjøpte billetten etter at arbeidene på t-banen var startet opp, og således var kjent med avviket.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener klager har krav på et prisavslag for månedsbilletten. Det var varslet avvik for t-banen da klager kjøpte billetten, men det skulle gå buss for bane. Bussene gikk likevel ikke i henhold til oppsatte rutetider, og det oppstod store forsinkelser. Selv om Ruter hadde forespeilet at det kunne oppstå forsinkelser pga. avviket, mener mindretallet at avvikene beskrevet av klager framstår mye større enn varslet. Mindretallet finner det ikke avgjørende at billetten er en sonebillett, og ser hen til at billetten i hovedsak var tiltenkt brukt på klagers reiserute til/ fra arbeid. Mindretallet fastsetter prisavslaget skjønnsmessig til 50 %.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)