

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgifter til drosje

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00085

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

10. oktober skulle klager ta buss fra Gladvollveien til Lysaker. Bussen stoppet imidlertid ikke, selv om det ble gitt signal til sjåføren. Klager antar at bussen var full. Klager ble kraftig forsinket, og klager valgte derfor å benytte seg av Ruters reisegaranti punkt 4. Klager og 3 andre tok sammen drosje til Bjørvika hvor klager fortsatte videre med kollektivt transportmiddel til Lysaker.

Klager viser til at verken Ruter eller busselskapet var rammet av streik. Dette er derfor ikke et gyldig unntak fra reisegarantien. Klager gjør oppmerksom på at "forbikjøring" ikke er uvanlig på Gladvollveien.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til sine regler for drosjerefusjon som er publisert på Ruters nettsider: "Når får du ikke drosjerefusjon Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos Ruter. Eksempler på forhåndsannonserte avvik er: Annonsert flytting av holdeplasser Kjente arrangementer som påvirker traseene, Streik". Det samme står opplyst i folderen for Reisegaranti som finnes om bord på alle Ruters transportmidler.

Det er ikke streik som er utslagsgivende, men at refusjon ikke gis dersom den reisende visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd. Streiken var godt kjent da det var mye dekning gjennom media. Da årsaken til at bussene ble så fulle og vi fikk frakjøringer ikke lå hos Ruter, så gjaldt heller ikke Ruters Reisegaranti. Når lokførerene hos NSB var i streik så ble alle tog på Østfoldbanen innstilt. Ruter mener det blir feil at de skal ha store utgifter på grunn av streik hos et annet selskap. Det er også noen

spilleregler når det gjelder streik. Dersom Ruter hadde satt inn masse ekstra busser som normalt ikke ville blitt kjørt, så kunne dette blitt oppfattet som streikebryteri. Ruter satte inn ekstra busser for skoleelevene som normalt benyttet seg av tog da skoleelever har en lovfestet rett til skoleskyss. Utover dette ble det ikke satt inn ekstra kapasitet på Ruters linjer.

Kravet fra klager er derfor avvist.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager den 10. oktober 2016 opplevde at bussen fra Gladvollveien til Lysaker ikke stoppet på tegn, men kjørte forbi. Klager tok sammen med andre drosje og krever utgiften refundert i henhold til Ruters reisegaranti.

Frakjøringen skjedde under lokomotivførerstreiken i NSB. Streiken og konsekvensene for kollektivreisende fikk bred omtale i mediene.

Det fremgår av Ruters reisegaranti at retten til drosjerefusjon ikke gjelder dersom den reisende på forhånd vet eller burde vite og problemet, og årsaken ikke ligger hos Ruter.

På denne bakgrunn kan ikke nemnda se at klager er berettiget til refusjon.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)