

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Andre forhold - frakjøring

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-01170

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle 15. mai 2016 reise med tog fra Stabekk stasjon kl. 11:01 til Lysaker stasjon for videre transport med buss 32 fra Lysaker bru kl. 11:11 til Røa T-banestasjon og buss 41 fra Røa T-banen kl. 11:25.

Toget til Lysaker kom ikke, og klager måtte velge en annen reiserute. Klager tok buss 143 til Lysaker og rakk dermed buss 32 til Røa T-bane med ankomst der kl. 11:52, for så å reise videre med buss 41 kl. 11:57. På informasjonstavlen på holdeplassen kunne klager se at første avgang for linje 41 var 12:25 og ikke 11:57, slik det står i ruteheftet. Klager tok derfor drosje til sitt bestemmelsessted, Sørkedalen skole, for å nå sin avtale.

Klager viser til at det i ruteheftet, som var gyldig fra 13. desember, er angitt avgangstid kl. 11:57 for rute 41 fra bussholdeplassen Røa T-banestasjon. Og at det samme rutehefte er angitt at spesielle avganger var innstilt i perioden 18. juni til 14. august 2016. Klager mener derfor at det er rimelig å forvente at ruteoppsettet ihverfall var gjeldende t.o.m. sistbeskrevne dato. Klager var ute i god tid før den forventede avgangen.

Klager krever utgifter til drosjen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I den første henvendelsen Ruter mottok fra klager blir det opplyst at han skulle reise med et tog, og at dette ikke kom slik han trodde, han antok at dette hadde med helligdager å gjøre da den 15. mai var 1. pinsedag. Han viser til at det var det faktum at toget ikke gikk slik han trodde som var årsaken til at han ble forsinket. Videre skriver han at NSB skulle ha hatt presise angivelser i sin rutetabell. Ruters reisegaranti gjelder ikke tog, hans krav ble derfor avvist.

I oktober kommer klager tilbake og anker avgjørelsen. Da er det linje 41 han oppgir som årsak til svikten i tilbudet. Han viser her til at vår informasjon har sviktet. Klager har benyttet seg av en gammel rutetabell ved denne reisen den 15. mai. Ruter hadde en ruteendring den 3. april 2016. I Reisegarantien står det oppgitt at man må forsikre seg om at man benytter riktig rutetabell. På Ruters nettside står det blant annet at man ikke får drosjerefusjon når man har benyttet feil rutetabell.

I utgangspunktet var det tog klager skulle reise med, da dette toget ikke gikk benyttet han buss i stedet. Bussene har kjørt i henhold til oppsatte rutetider, men klager har brukt feil rutetabell og dermed ikke fått med seg endringene som skjedde halvannen måned tidligere. Dette mener Ruter klager må ta ansvar for selv.

Ruter mener derfor at det ikke er grunnlag for å dekke drosjerefusjon i dette tilfelle.

Nemnda bemerker

Nemnda skal kun vurdere om det er grunnlag for refusjon av drosjeutgifter på grunn av endring i rutetabellen for buss 41 fra Røa til Sørkedalen skole.

Nemnda legger til grunn at det i ruteheftet gjeldende fra 13. desember 2015 var oppgitt bussavgang fra Røa kl. 11.57. Ved ruteendring 3. april 2016 ble tidspunktet endret til 12.25.

Ruteendringen fremkommer på nettet, men klager hevder at han ikke har tilgang til pc eller app'er.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å finne riktige rutetider. Det ruteheftet klager baserte seg på var utgitt i desember 2015, dvs. fem måneder tidligere. I heftet var også varslet ruteinnstillinger i sommermånedene. Nemnda har forståelse for at klager la ruteheftet til grunn. På den annen side kan Ruter etter nemndas syn ikke bebreides for ikke å ha gitt informasjon ut over på nettsiden og på holdeplasser. Det anses sannsynlig at informasjon også er gitt på bussene på bussrute 41.

Nemnda bemerker at Ruters reisegaranti kun omfatter forsinkelser i forhold til oppsatt rute, og nemnda kan ikke se at det er annet grunnlag for erstatning av utgiftene.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale erstatning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Kjersti Nordgård Danielsen (Brakar)