

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-00803

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone skulle den 3. september ta buss 851 fra Statfram (Gamleveien) til Gardermoen. Klager ankom holdeplassen kl. 0400 og bussen skulle i henhold til rutetabell, ha avgang kl. 04.14. Kl.04.40 hadde bussen ennå ikke kommet og klager tok drosje til Gardermoen for å rekke flyavgangen til Kreta kl. 06.45.

Klager undrer seg over at Ruters sanntidssystem (SIS) viser at bussen passerte kl. 04.16.37. Klager antar at bussen kjørte direkte fra Ask til Kløfta stasjon og ikke om Gamleveien.

Klager står fast på at bussen aldri kom og krever refusjon for utgifter til drosjen, samt refusjon av bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til saken angående avslag på refusjon av drosje den 13. september 16 da klager skulle ta busslinje 851 fra Hilton til Oslo lufthavn kl 4.14.

Ruters sanntid viser at bussen passerte holdeplassen Hilton kl 04.16.37. Systemet er GPS-basert og er svært nøyaktig, med en feilmargin på +/- fem meter. Ruter har sjekket koordinatene fra sanntidssystemet med Google Earth og vi er sikre på at bussen har vært på riktig sted, og altså ikke kjørt utenom holdeplassen slik klager skriver. Ruter har ingen indikasjon på at det har vært noe feil i systemet. Ruter kan av den grunn ikke godkjenne refusjonskravet fra klager, da de mener bussen har gått med et par minutters forsinkelse.

Nemnda bemerker

I klagen er opplyst at klagerne ventet ved holdeplassen Statfram. Dette er også senere bekreftet pr telefon til nemndas sekretariat.

Ruter har tatt utgangspunkt i holdeplassen Hilton og opplyst at bussen passerte denne holdeplassen ca 2 minutter etter rutetabellen.

Nemnda viser til at det av rutetabell gjeldende fra 1.12.2016 fremgår at buss nr 851 ikke går om holdeplassen Statfram på det aktuelle tidspunktet. Nemnda går ut fra at det samme gjaldt i september 2016 og at dette var årsaken til at bussen ikke kom der klagerne ventet.

Nemnda bemerker at reisende selv må ta ansvaret for å sjekke rutetider. Bussen gikk etter planlagt rute og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av klagers utgifter.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)