

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad til ny bussbillett

### Dato

11.03.2019

### Saksnummer

2019-00660

### Tjenesteytere

Ruter

Nor-way Bussekspress

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise 18. januar 2019 med buss fra Lørenskog til Oslo bussterminal med ankomst kl.15.48, og videre med Nor-Way Bussekspress til Valdres med avgang kl. 16.05.

Bussen fra Lørenskog ble 20 minutter forsinket, og da bussen kom informerte føreren at bussen var full. Klager måtte derfor reise med neste avgang fra Lørenskog kl. 15.50, og ankom Oslo bussterminal kl. 16.10. Dette resulterte i at klager ikke rakk videre forbindelse til Valdres, og han måtte kjøpe ny bussbillett med Nor-Way Bussekspress til 330 kroner.

Klager krever at Ruter refunderer kostnaden til ny bussbillett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående krav om refusjon av bussbillett.

Det er opplyst at klager skulle ta linje 300 fra Lørenskog sentrum til Oslo Bussterminal 18. januar 2019 med avgang kl. 15.28. Denne linjen har avgang hvert 10 minutt. Klager skriver at bussen var 20 minutter forsinket og at det ikke var plass på bussen da den kom. Bussen var ved ankomst i Lørenskog 18 minutter forsinket.

Dette resulterte i at klager måtte reise med avgangen etter og han rakk derfor ikke bussen han skulle ta til Valdres. Klager har fremsatt krav om refusjon av ny bussbillett til 330 kroner. Klager ankom Oslo bussterminal 20 minutter senere enn planlagt.

Ruters reisegaranti gir rett til refusjon av utgift til taxi ved forsinkelse på mer enn 20 minutter. Ruter dekker ikke utgifter til følgeskader, eksempelvis utgift til ny buss- eller togbillett, teaterbilletter og lignende. Ruter har derfor avslått krav om refusjon av utgift til ny bussbillett til Valdres.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med buss 200 fra Lørenskog til Oslo bussterminal og videre med NorWay buss til Valdres. Bussen fra Lørenskog var forsinket og dessuten full slik at klager måtte vente på neste avgang. Han rakk ikke bussen til Valdres og krever dekket utgiften til ny billett med kr. 330.

Ruters reisegaranti dekker ved forsinkelser på mer enn 20 minutter på visse vilkår utgifter til alternativ transport for den strekning Ruters transportmiddel gjelder, dvs. ved reisen fra Lørenskog til Oslo.

Reisegarantien dekker ikke følgeskader som for eksempel at forsinkelsen fører til at den reisende ikke rekker et annet transportmiddel og blir påført ekstraavgifter.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får erstattet utgiften til ny billett for bussen til Valdres.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)