

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av månedsbillett som følge av forsinkelser.

### Dato

27.06.2024

### Saksnummer

2024-00805

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at det i hele januar var forsinkelser og innstillinger av Ruters busser i Oslo. Klager anfører at det ofte stod at bussen skulle komme, men at den aldri kom. Klager anfører at han ikke ble varslet om forsinkelser.

Klager anfører at han flere ganger måtte gå, kjøre bil eller andre løsninger i stedet for å bruke Ruter. Klager anfører at han totalt har brukt en arbeidsdag på å vente på bussen, gå hjem igjen og kjøre bil til jobb, eventuelt gå til jobb. Klager anfører at Ruter ikke hadde forberedt seg på en normal vinter.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at han har fått refundert 34 kroner for bruk av bil en gang, men at han vil ha refusjon for en månedsbillett. Klager anfører at det er godt dokumentert i media at tilbudet var altfor dårlig.

Klager krever refusjon av månedsbillett fra 4. januar 2024, pålydende 853 kroner. Subsidiært krever klager erstatning for tapt arbeidstid, pålydende 3750 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått refundert utlegg for bruk av privatbil.

Viser til Ruters refusjonsregler:

Reise med drosje eller annen kollektivtransport

«Utgifter til drosje eller annen kollektivtransport innen vårt område refunderes dersom du har kvittering som angir pris, dato og tid, organisasjonsnummer og løyvenummer (for drosjer).»

Reise med privatbil

«Reiser du med bil, får du refundert kilometergodtgjørelse etter statens satser dersom du kan dokumentere antall kilometer kjørt (dette kan dokumenteres ved for eksempel bilde av kilometerstand før/etter reisen eller bompasseringer i tidsperioden). Refusjon gjelder kun kilometergodtgjørelse. Refusjonen dekker ikke bompenger, parkering eller utgifter til leiebil. Dersom flere reiser sammen, er det kun sjåføren som kan sende inn krav om refusjon.»

Reise med bysykkel, elsykkel eller elsparkesykkel

«Vi refunderer også utgifter til bysykkel, elsykkel eller elsparkesykkel dersom du har en kvittering som viser beløp, dato og tidsrom for leie samt tjenestetilbyders organisasjonsnummer.»

Hvis det også kreves refusjon for flere passasjerer, må det dokumenteres at passasjerene hadde gyldig billett for reisen.

### **Nemnda bemerkninger**

Klager har fremsatt krav om refusjon av månedsbillett, kjøpt 4. januar 2024, som følge av at det i januar 2024 var forsinkelser og innstillinger av Ruters busser i Oslo. Subsidiært har klager fremsatt krav om erstatning for tapt arbeidstid.

Det følger av Ruters reisegaranti at den reisende på visse vilkår har rett på inntil 750 kroner i refusjon dersom vedkommende blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter og feil i Ruters tilbud. I henhold til reisegarantien er det utgifter til reise med drosje, annen kollektivtransport, privatbil, bysykkel, elsykkel eller elsparkesykkel som kan refunderes.

Ruter har opplyst at klager har fått refundert 34 kroner i utlegg for bruk av privatbil. Klager har ikke godtatt dette, og krever refusjon av månedsbillett kjøpt 4. januar 2024.

Det følger av informasjon under Billettrefusjon på Ruters nettsider at den reisende kan få refundert antall resterende døgn på en 30-dagersbillett. Refusjonsbeløpet regnes fra den dagen Ruter mottar forespørsel om refusjon, og Ruter trekker 100 kroner i ekspedisjonsgebyr for alle refusjoner.

Det fremgår av dialog mellom klager og Ruter at klager tok kontakt 24. januar 2024, med ønske å få refundert hele månedsbilletten. Til dette svarte Ruter at de ikke kunne godkjenne forespørsel om refusjon for billett, og at det ved avvik i kollektivtilbudet er reisegarantien som gjelder.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det i henhold til Ruters refusjonsregler er grunnlag for full refusjon av klagers billett. Det er reisegarantien som gjelder ved avvik i kollektivtrafikken, og billetter refunderes ikke i disse tilfellene. Månedsbilletten er en rabattert billett som kan brukes på alt kollektivtilbud i sonen(e) den gjelder for, og avvik for enkelte avganger kan ikke gi grunnlag for heving.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon, legger flertallet til grunn at klager ikke fikk tilbud om refusjon av resterende døgn på månedsbilletten sin da han tok kontakt med Ruter. Ruter har ikke besvart nemndas forespørsel om hva som var årsaken til at klager ikke fikk tilbud om dette. Flertallet finner at klager, i henhold til Ruters vilkår for billettrefusjon, har krav på refusjon av gjenværende verdi av månedsbilletten regnet fra 24. januar, fratrullet 100 kroner i ekspedisjonsgebyr.

Hva gjelder erstatning for tapt arbeidstid, bemerker flertallet at slik tap ikke faller under reisegarantien. Flertallet kan heller ikke se at det kan gis erstatning for tapt arbeidstid på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på prisavslag. Kjøp av en 30-dagersbillett er en avtale om å kunne benytte det annonserte kollektivtilbudet i valgte sone(r). Kollektivtransporten skal kjøres i henhold til oppsatte ruteplaner. I vinter var det store avvik i Ruters kollektivtilbud, da en mengde avganger ble forsinket og kansellert som følge av værforholdene og tekniske utfordringer med bussene. Mangler ved leveransen kan gi grunnlag for prisavslag, heving av avtalen og erstatning, iht. alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Ruters reisegaranti regulerer kun erstatning for alternativ transport, og avskjærer ikke retten til prisavslag og heving ved kontraktsbrudd.

Etter mindretallets syn er det ikke avgjørende at billetten er en sonebillett, da det må hensyntas hvilke ruter billetten er tiltenkt brukt på. Klager har opplyst at bussene han skulle ta ofte ble kansellert og han måtte gå eller finne andre transportløsninger.

Mindretallet vurderer skønnsmessig at klager har krav på 50 % prisavslag for de 21 dagene han benyttet billetten, i tillegg til full refusjon (heving) fra det tidspunktet han krevde dette. Til sammen utgjør det 554 kroner. Det er ikke anledning til å trekke "ekspedisjonsgebyr" i et slikt tilfelle.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager får refundert gjenværende verdi av månedsbilletten regnet fra 24. januar 2024, fratrullet 100 kroner i ekspedisjonsgebyr. Dissens.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)