

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av 30-dagersbillett på grunn av full buss.

Dato

13.02.2020

Saksnummer

2019-03958

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han reiser fra Falck Ytter's plass til arbeidsstedet i Asker med bussen. Klager anfører at han i en to ukers periode i august 2019 opplevde ved flere anledninger at bussen han skulle ta ikke stoppet ved Falck Ytter's plass. I tillegg til dette har han opplevd flere tilfeller hvor han har blitt nektet ombordstigning på grunn av full buss. Klager anfører at to busser på rad de fleste morgenene har nektet å åpne dørene eller bare kjørt forbi holdeplassen uten å stoppe. Dette har resultert i at klager har kommet for sent på jobb noe som tilfører mye stress for klager.

I sitt svar til klager har Ruter vist til reisegarantien hvor taxikostnad på opptil 550 kr blir dekket dersom forsinkelsen er på mer enn 20 minutter. Siden klager opplevde forsinkelser på over 20 minutter de gangene han tok bussen i denne perioden stiller han seg spørrende til Ruter sitt svar da det fremstår for han som om Ruter heller ønsket at han skulle ta taxi alle dagene, for så å få utgiftene refundert, istedenfor å få månedsbilletten refundert.

På grunn av forsinkelsene og ulempene dette har medført har klager valgt å ikke ta bussen lenger og heller benytte seg av sykkel til og fra jobb. Klager mener at bussene på linje 33 var for små og at de burde vært byttet ut med leddbuss for å avhjelpe situasjonen. Klager opplevde ingen forbedring i situasjonen og mener den var uakseptabel.

Klager krever refusjon av 30-dagersbillett på 1329 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kontaktet Ruter med tilbakebetalingskrav av 30-dagersbillett. Klager har fremsatt tilbakebetalingskravet fordi han opplevde forsinkelser og fulle busser som resulterte i at han ble nektet å komme ombord i bussen.

Tjenesteyter anfører at de har sjekket bussavganger som har gått fra Falck Ytter's plass den 15.august 2019, samt andre dager i august. Av de dagene som ble sjekket var det kun én avgang hvor bussen var full, men bussen stoppet ved Falck Ytter's plass, hvorpå passasjerer gikk av og flere nye passasjerer gikk ombord.

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

Nemnda bemerkar

Klager krever refundert utgift til månedskort da bussen fra Falck Ytter's plass til arbeidsstedet i Asker stadig var full og klager fikk ikke være med.

Nemnda viser til Ruters reisegaranti hvor utgifter til alternativ transport som taxi på visse vilkår kan refunderes ved forsinkelser på mer enn 20 minutter. Reisegarantien gjelder enkeltreiser og utgifter til taxi må dokumenteres.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å kreve refundert utgiften til en periodebillett på det grunnlag at klager ble frakjørt en del dager i perioden.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får refundert utgiften til månedsbillett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)