

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Forsinkelse - drosjerefusjon

Dato

11.05.2020

Saksnummer

2020-00440

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med busslinje 74 fra St. Halvards plass den 26. juni 2019, men bussen dukket ikke opp. Klager forklarer at han og reisefølget ventet på bussen i over 40 minutter uten at noen offentlig transport kom. Klager med reisefølge tok derfor en drosje. Klager har søkt om drosjerefusjon etter forsinkelsen. Klager anfører at det i den 'Ruters reisegaranti' brosjyren som han har i fysisk papirutgave ikke fremkommer på noen måte at fristen for å klage er satt til 3 måneder etter hendelsen. På bakgrunn av dette synes klager det er urimelig at han skal få avslag på søknaden om drosjerefusjon grunnet for sen innsendelse av søknaden.

Etter å ha mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger klager til at brosjyren som Ruter viser til er en helt annen enn den brosjyren klager har, samt har forholdt seg til. Klager presiserer at tidsfrister ikke fremkommer i den Ruterbrosjyren klager har. Klager legger også til at det at Ruter forandrer sine brosjyrer fra tid til annen hva gjelder innhold og utseende er ikke noe klager kan holde rede på. Klager mener at når Ruter innfører en slik ny vesentlig endring i sine vilkår for reiserefusjon ville det minste være at denne endringen skulle følges opp med en egen oppslagsinformasjon på Ruters transportmidler over en 3 måneders periode som tydelig annonserer det nye kravet fra Ruter sin side og som ville gjelde 3 måneder fra oppslagets datering. Klager anfører at han ikke har sett noen slik annonsering og krever derfor at søknaden om refusjon blir innfridd.

Klager krever refusjon av utlegg til drosje på kr. 290 på grunn av forsinket buss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter innførte en frist for innsendelse av krav om drosjerefusjon innen 3 måneder etter hendelsen den 11. januar 2017. I brosjyren innsendt fra Ruter i saken er det informert om fristen på 3 måneder. I tillegg er dette informert om på Ruter sine nettsider.

Etter å ha mottatt klager sin kommentar til Ruter sitt tilsvaer ønsker Ruter å legge til at skjemaet klager refererer til er et eldre skjema. I forbindelse med innføring av nye reisevilkår ble det bestemt at innsendelse av krav om drosjerefusjon måtte skje innen 3 måneder etter forsinkelsen fant sted. Dette ble vedtatt 11. januar 2017. På dette tidspunktet ble også brosjyrene oppdatert og endret med nye regler.

Ruter opprettholder på bakgrunn av dette avslaget om drosjerefusjon.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder krav om drosjerefusjon på kr. 290 grunnet buss som var forsinket over 40 minutter. Reisen var 26. juni 2019, og klagen ble registrert 18. januar 2020.

Det følger av Ruters reisegaranti at refusjonskrav må sendes inn innen tre måneder etter at forsinkelsen skjedde. Denne ordningen ble innført i 11. januar 2017, og fremgår av Ruters brosjyre om refusjon.

Klager må selv bære ansvaret for å sette seg inn i gjeldende regelverk, og dette har vært tilgjengelig fra Ruter i 2,5 år før klagers reise.

Kravet er fremmet for sent, og det er ikke grunnlag for refusjon.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Ingvild Brennodden

Olav Grøttland (Vy)