

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ubenyttet enkeltbillett

### Dato

10.02.2020

### Saksnummer

2019-04522

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han skulle ta trikkelinje 19 fra Oslo Bussterminal den 17.oktober 2019 kl. 17:13, en avgang som var oppført i ruteplanleggeren, men siden det ikke kom noen trikk fikk ikke klager reist. Klager forklarer at han kjøpte en Ruter enkeltbillett via Vy-appen kl. 17:11 for å være sikker på å ha gyldig billett ved ombordstigning.

Klager anfører at han da han tittet opp på sanntidsoversikten på holdeplassen kl. 17:13 stod ikke trikkeavgangen som skulle gått på samme tidspunkt oppført på oversikten. Neste avgang som stod oppført for denne trikkelinjen, var avgang kl. 17:33. Klager kunne ikke vente på dette og valgte å gå istedenfor å benytte seg av kollektivtransport. Klager forklarer at i tillegg til å være irritert over at trikken aldri kom, synes han det er urettferdig å måtte betale for en billett han ikke fikk benyttet seg av.

Etter å ha mottatt Ruter sitt tilsvaer ønsker klager å presisere at grunnen til at han kjøpte billett før trikken kom var fordi han ikke ville risikere å gå ombord uten gyldig billett. Slik klager har forstått det tar det 2 minutter etter at billetten er kjøpt til den er gyldig. Klager har derfor fulgt retningslinjene til Ruter som han er kjent med ved å kjøpe billett 2 minutter i forveien og mener det er urimelig at han skal bli straffet i et tilfelle hvor Ruter ikke leverer tjenesten som fremgikk i deres ruteplanlegger. I tillegg til dette stiller klager seg uforstående til at Ruter sitt forslag i slike tilfeller er å ta en drosje som både forurensar og koster mer istedenfor å refundere en enkeltbillett til 36 kr.

Klager krever refusjon av ubenyttet enkeltbillett på 36 kr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har søkt om refusjon av enkeltbillett ved forsinkelse, men har fått avslag på søknaden. På Ruter sine nettsider fremkommer det at enkeltbillett ikke refunderes.

Ved forsinkelse er det reisegarantien til Ruter som gjelder og den åpner ikke opp for å refundere billetter. I tilfeller hvor reisegarantien kommer til anvendelse får den reisende kun dekket utgifter til alternativ transport. I korrespondanse med klager har Ruter anbefalt klager om å benytte seg av drosjerefusjon ved en senere anledning.

I dette tilfellet reiste klager midt i Oslo sentrum med flere andre alternativer han kunne valgt å reise med istedenfor å reise med trikken. Ruter har derfor ingen mulighet til å vite om klager valgte å ta en buss istedenfor.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken og holder fast ved å avslå klagers krav om refusjon av enkeltbillett.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle ta trikk linje 19 fra Oslo Bussterminal til Nationaltheatret den 17.oktober 2019 med avgang kl. 17:13 ifølge reiseplanleggeren. Trikken kom ikke og han hadde ikke tid til å vente på neste avgang som var angitt til kl. 17:33 og tok bena fatt.

Klager hadde kjøpt billett som han ikke fikk benyttet og krever billettutgiften på kr. 36 refundert.

Nemnda bemerker at Ruters reisegaranti på visse vilkår dekker utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter. Reisegarantien dekker imidlertid ikke refusjon av ubenyttede billetter.

Generelt har Ruter ingen ordning med refusjon av enkeltbilletter.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert billettutgiften. Det vises for øvrig til at det var flere alternative reisemuligheter med samme transportør i nærheten.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)