

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av månedskort som følge av forsinkelse.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2022-00108

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har anført at han skulle ta bussen fra Uranienborgveien til Københavngata den 22. oktober 2021. Klager har anført at bussen skulle gå fra Uranienborgveien kl. 11.25, men bussen var forsinket, og han måtte vente på neste bussavgang, som var kl. 11.55. Klager har anført at han ankom Københavngata 30 minutter forsinket.

Klager anfører at det følger av reisegarantireglene at dersom man må vente på neste buss i mer enn 20 minutter, har man rett på refusjon. Klager anfører videre at han skrev en melding til Ruter da han sto på busstoppet og at han fikk beskjed om at han kunne søke om refusjon.

Til Ruters tilsvaret anfører klager at det er bekreftet at tjenesteleverandøren har gjort en feil. Klager anfører at det er en link på Ruters hjemmeside som viser grunnlagene for refusjon og reisegarantien. Klager anfører at han ikke har funnet et obligatorisk punkt om at man må ta drosje i stedet for buss, trikk eller andre transportmidler som kjøres på vegne av Ruter. Klager anfører at dette må være opp til personen som venter på det aktuelle transportmiddelet. Klager anfører at det ikke spiller noen rolle om personen har tatt et offentlig transportmiddel eller drosje, da det i denne konkrete situasjonen er viktig at bussen kom så sent. Klager mener at det er feil informasjon som er oppgitt av Ruter angående refusjon og reisegarantien, og han viser til informasjonen som er oppgitt på nettsidene deres.

Klager krever refusjon av månedskortet pålydende 795 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter avviser kravet om refusjon av billett. I Ruters reisegaranti står det at man kan ta drosje, bil (kilometergodtgjørelse) eller alternativ transport dersom vilkårene for dette er oppfylt.

Nemnda bemerker

Det fremgår av reisevilkårene til Ruter at dersom passasjerer blir mer enn 20 minutter forsinket som følge av at Ruter ikke er i rute, refunderer Ruter dokumenterte utlegg på inntil 750 kroner dersom vilkårene for dette er oppfylt.

I dette tilfellet har ikke klager fremlagt dokumentasjon på at det påløp utlegg som han ellers ikke ville hatt. Klager har krevd refusjon av månedskortet han hadde.

Reisegarantien har ingen bestemmelser om refusjon av periodebillett grunnet forsinkelse. Av EU-forordning 181/2011 artikkel 19 følger det at passasjerer har rett på en forholdsmessig andel av kostnaden for periodekort, så lenge forsinkelsen er på mer enn 120 minutter. I dette tilfellet har klager oppgitt at forsinkelsen var på 30 minutter.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av månedskortet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)