

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av billett på grunn av mangelfull informasjon i Ruterappen

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01454

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget skulle reise med buss 28. august 2021. Klager forklarer at på grunn av Sentrumsløpet var busser innstilt mellom bussterminalen og Sjølyst. Klager anfører at når han skulle finne reiserute i appen kom informasjon om dette ikke frem. Klager forklarer at appen sendte klager via St. Olavs plass og der kom det ingen buss.

Klager forklarer at det sto under at det var avvik og at bussen var innstilt, men klager stiller seg undrende til hvorfor denne reiseruten i det hele tatt kom opp som et reiseforslag. Klager hadde med moren sin og skulle reise fra Nordstrand til Steinskogen gravlund. De måtte dra hjem. Klager krever pengene tilbakebetalt for sin egen og morens billett. Begge billettene ble kjøpt i appen.

Klager håper Ruter klarer å fikse app og informasjonskanaler til en annen gang fordi dette var veldig dårlig. Klager forklarer at det ikke hjelper å henvise til avansert reisepanlegger i informasjonen når Ruter ikke sier hvor denne er. Klager og reisefølget kunne tatt tog fra Oslo S til Lysaker, og buss derfra hvis det hadde blitt opplyst om dette av Ruter.

Klager krever billettene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss 28. august 2021. Ruter forklarer at ved store arrangementer blir avvik lagt ut på Ruter.no, i app og på berørte holdeplasser.

På bakgrunn av dette avviser Ruter dette kravet.

Nemnda bemerker

Klager og reisefølget skulle reise med bussen 28. august 2021. Bussen var innstilt som følge av Sentrumsløpet i Oslo sentrum.

Ruter har anført at avviket var annonsert på forhånd, og at reisegarantien derfor ikke gjelder.

Av Ruter reisegaranti følger det at det ikke gis refusjon dersom reisende visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, som ved forhåndsannonserte arrangementer. Sentrumsløpet er et kjent arrangement som hvert år påvirker trafikkavviklingen i Oslo. Avviket var annonsert, og det var også opplyst i billettappen at ruten var innstilt. Det er således ikke grunnlag for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)