

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet enkeltbillett - busstreik

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-03087

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 24. september 2020. I dialogen klager har hatt med Ruter anfører klager at han oppdaget da han kom til bussterminalen at det ikke gikk noen busser på grunn av streik. Klager forklarer at han hadde kjøpt billett i appen og anfører at det ikke fremkom noen informasjon om busstreiken i appen ved bestilling. Klager forklarer at han ble nødt til å ta taxi fordi det ikke gikk noen busser. Klager forklarer at han fikk tatt en annen buss til Arendal samme dag slik at det gikk busser denne dagen. Klager forklarer at det ikke er snakk om pengene, men prinsippet. Han forklarer at han sjelden tar kollektivtransport. Klager mener at man må kunne forvente at en aktør opplyser om at alle busser var kansellert ved billettbestillingen. Klager presiserer at han ikke krever pengene for taxien han måtte ta, men for billetten.

Klager mener Ruter har tatt betalt for en tjeneste de ikke leverte og at de har en svakhet ved appen siden appen ikke hindret kjøpet. Klager mener dette er en feil i Ruter sitt system.

Klager krever refusjon av ubenyttet enkeltbillett til kr. 37.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter ble kontaktet av klager den 25. september 2020 vedrørende refusjon av enkeltbillett på grunn av streik. Informasjon om busstreik fra 20. september 2020 ble publisert på Ruter sine nettsider den 18. september 2020. Ruter refunderer ikke billetter i tilfeller som streik og viser til refusjonsreglene som er tilgjengelig på Ruter.no: "Du får ikke refusjon hvis du visste eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos oss (som for eksempel ved streik)".

Kravet om refusjon er avvist og Ruter opprettholder sin avgjørelse om dette.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder refusjon for taxi da buss ikke gikk på grunn av streik.

Det fremgår av Ruters refusjonsregler at det ikke gis refusjon hvis reisende visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos Ruter, som for eksempel ved streik.

Streiken var varslet på forhånd på Ruters nettsider 18. september 2020, samt at dette var godt informert i media.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden

Heidi L. Hansen (Flytoget)