

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00105

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

10. oktober skulle klager ta buss fra Ulvøybrua til Oslo S, men bussen stoppet ikke fordi den var full. Klager skulle på kreftbehandling på Aker sykehus og kunne ikke komme for sent. Klager tok derfor drosje.

Klagen gjelder at Ruter visste at de ikke kunne levere den tjenesten de har forpliktet seg til, da de solgte klager billett. Klager har ikke klaget på streik, eller på fulle busser, men forstår ikke at Ruter ikke påtar seg det profesjonsansvaret selskapet uomtvistelig har, ved å varsle at de ikke kan levere tjenesten.

Svært mange reisende, kjøper sine billetter på smarttelefon, med bluetooth. Det burde være en smal sak å varsle trafikanter langs belastede trafikk-korridorer, som Mosseveien, all den tid selskapet allerede nå informerer om trafikkforhold. Klagers kritikk, og krav om taxirefusjon, er begrunnet i fraværende informasjon, og i at Ruter solgte en tjeneste selskapet i denne korrespondansen dokumenterer at det ikke var i stand til å levere.

Klager krever refusjon av utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter henviser til reglene for drosjerefusjon på sine nettsider hvor det blant annet står:

"Når får du ikke drosjerefusjon Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos oss.

Eksempler på forhåndsannonserte avvik er:

- Annonsert flytting av holdeplasser
- Kjente arrangementer som påvirker traseene

- Streik"

Det samme står opplyst i folderen for Reisegaranti som finnes om bord på alle Ruters transportmidler.

Da lokførerne hos NSB var i streik så ble alle tog på Østfoldbanen innstilt. Dette resulterte i at rundt 20.000 kunder mistet sitt tilbud, mange av disse benyttet seg av Ruters busser. Ruter har ikke kapasitet til å ta imot 20.000 ekstra passasjerer daglig. Ruters busser ble derfor svært fulle og kapasiteten ble sprengt på flere linjer, og spesielt ille var det på 80-linjene som går i området som var hardest rammet. Streiken var godt kjent da det var mye dekning gjennom media. Da årsaken til at bussene ble så fulle og vi fikk frakjøringer ikke lå hos Ruter, så gjaldt heller ikke vår Reisegaranti. Ruter mener det blir feil at de skal ha store utgifter på grunn av streik hos et annet selskap.

Det er også noen spilleregler når det gjelder streik. Dersom Ruter hadde satt inn masse ekstra busser som normalt ikke ville blitt kjørt, så kunne dette blitt oppfattet som streikebryteri. Ruter satt inn ekstra busser for skoleelevene som normalt benyttet seg av tog. Dette fordi skoleelever har en lovfestet rett til skoleskyss. Utover dette ble det ikke satt inn ekstra kapasitet på Ruters linjer. Ruter avviste derfor de kravene som kom om drosjerefusjon mens denne streiken pågikk. Dette er en avgjørelse vi ikke ser grunn til å endre. Kravet fra klager er derfor avvist.

Når det gjelder informasjon i forbindelse med streiken har Ruter uttalt følgende:

"I billettappen så velger du hvilken sone/sted du skal reise i eller til og fra, men du trenger ikke opplyse noe om hva du skal reise med, det er derfor ikke naturlig at vi varsler om avvik i denne appen, og vi stopper heller ikke muligheten for å få kjøpt billett ved avvik. Hadde klager jekket nettsiden vår eller reiseplanleggerne, så ville han fått varsel om den pågående streiken, og vår anbefaling om å beregne ekstra god tid, da det kunne bli fulle busser og forsinkelser. Vi kunne heller ikke si på forhånd om hvordan situasjonen ville være, da denne endret seg fra dag til dag og time til time. Så vi er ikke enig i klagers påstand om at vi var klar over at vi ikke klarte å levere noe tilbud, og derfor burde latt være å selge billetter."

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager den 10. oktober 2016 skulle ta bussen fra Ulvøybrua til Oslo S. Dette var under lokomotivstreiken i NSB og bussene var fulle.

Nemnda oppfatter klagen slik at den gjelder det forhold at Ruter visste at de ikke kunne levere den tjenesten de hadde forpliktet seg til da de solgte klager billett. Klager forstår

ikke at Ruter ikke påtar seg det profesjonsansvaret selskapet uomtvistelig har, ved å varsle at de ikke kan levere tjenesten.

Nemnda har merket seg at ruter har gitt informasjon om streiken i Reiseplanleggeren og i Ruter Reise appen og at busslinje 80-rutene var spesielt nevnt. Informasjon ut over dette direkte til den enkelte kunde på en bestemt buss antas å være praktisk vanskelig.

Nemnda kan ikke se at Ruter er å bebreide for manglende informasjon og kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får dekket sine reiseutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)