

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes. Anført at bussen ikke dukket opp, selv om sanntidsloggen tilsier det motsatte.

Dato

08.05.2023

Saksnummer

2023-00639

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Teisenkrysset til Benveien den 9. februar 2023. Bussen skulle gå kl. 17.39. Klager anfører at sanntidsoversikten i Ruter-appen viste at det angivelig kjørte tre busser forbi mens hun satt og ventet, noe som ikke stemte med virkeligheten. Klager anfører at da 17.59-bussen også skulle ha kjørt forbi, ifølge informasjonen i Ruter-appen, selv om ingen buss kom, tok klager drosje.

Klager anfører at Ruter har avvist klagen ved å vise til at bussen ifølge sanntidsloggen gikk kl. 17.50. Klager viser til innsendt kopi av tidslinjen fra Google Maps som bekrefter at hun sto på bussholdeplassen fra kl. 17.32 til kl. 18.02.

Klager krever at Ruter dekker drosjeutgiftene på 280 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Alle Ruters systemer viser at bussen har vært på holdeplassen kl. 17.50.17. Saken ble også videresendt til operatør den 15. mars 2023, og de bekreftet at bussen kjørte.

Ruter står ved avgjørelsen om at reisegarantien ikke gjelder, da vilkårene for reisegarantien ikke var oppfylt.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at det ikke dukket opp noen 23-buss ved Teisenkrysset mellom kl. 17.32 og 18.02.

Klager har vist til fremlagt tidslinje fra Google Maps og anført at det ikke kjørte forbi noen buss til tross for sanntidsinformasjonen i Ruter-appen. Ruter har fremlagt kopi

av sanntidsinformasjon som viser at 23-bussen var ved Teisenkrysset holdeplass kl. 17.50.17.

Nemnda finner det sannsynliggjort at bussen var ved Teisenkrysset holdeplass kl. 17.50.17. Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)