

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter, dekning av utlegg til privat transport og erstatning.

Dato

08.05.2023

Saksnummer

2023-00442

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter på 15 år skulle sammen med to venninner ta 250-bussen fra Landøya til Oslo kl. 15.08 den 27. januar 2023. Klager anfører at de skulle være med på «escapegames» som begynte kl. 15.45.

Klager anfører at jentene hadde kjøpt bussbilletter og ventet på at bussen skulle komme. Klager anfører at skolebussen til Nesøya sto der, og da 250-bussen kom, kjørte sjåføren rett forbi selv om jentene skrek, viftet med armene og løp mot/etter ham. Klager anfører at sjåføren klart og tydelig så dette, da de fikk kontakt, men han bare så på dem og kjørte videre uten å stoppe.

Klager anfører at datteren ringte ham og var på gråten. Klager anfører at han måtte slippe alt arbeid og hive seg i bilen for å kjøre dem. Klager anfører at jentene var sinte og fortvilet, da de var redde for å ikke rekke det de skulle. Klager anfører at de tok igjen bussen på veien og stoppet foran den på Lysaker. Klager anfører at de der gikk inn på bussen og spurte hvorfor han ikke stoppet for jentene på Landøya da han så dem. Klager anfører at sjåføren husket og bekreftet dette, men han bare nikket og hadde verken ord eller noen unnskyldning å komme med. Klager anfører at normale sjåfører selvfølgelig ville ha stoppet.

Klager anfører at det her verken handler om at bussen var full eller at de kom for sent. Klager anfører at sjåføren sikkert frydet seg over muligheten til å kunne misbruke makten sin.

Klager anfører at hvis Ruter ikke gir en ordentlig erstatning som plaster på såret for tort og sveie, vil de vurdere å politianmelde saken og omtale den på nett og i media.

Klager viser til vedlagt bilde av bussen og bussjåføren. Klager anfører at han ikke har kvitteringer på utleggene han hadde i forbindelse med den private transporten.

Klager krever refusjon av bussbillettene på totalt 92 kroner, 750 kroner for utgifter til bensin, bompenger, bilvask og tapt arbeidsinntekt og erstatning i form av dekning av billettene på «escapegames» på 390 kroner per person eller årskort for to soner til hver av jentene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har i denne saken fulgt selskapets rutiner. Fører i klagen er meldt videre til busselskapet umiddelbart. Ruter står ved avgjørelsen om å ikke refundere bussbillettene og gi erstatning.

Ruter har imidlertid gitt saken en ny vurdering valgt å gi klager kilometergodtgjørelse for reisen i tråd med reisegarantien.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bussbilletter, utgifter til bensin, bompenger, bilvask og tapt arbeidsinntekt i tillegg til erstatning som følge av at datteren hans med to venninner ikke kom med bussen fra Landøya til Oslo kl. 15.08 den 27. januar 2023.

Nemnda finner det noe uklart hva som nøyaktig skjedde på bussholdeplassen og hvorfor sjåføren ikke stoppet. Nemnda viser imidlertid til at Ruter ikke har imøtegått klagers anførsler om at sjåføren ikke stoppet selv om jentene ga tegn, og at Ruter også har tilbudt klager kilometergodtgjørelse i tråd med reisegarantien.

I henhold til denne reisegarantien dekkes inntil 750 kroner i utgifter til alternativ transport dersom passasjeren blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelse, innstilling eller annen uregelmessighet eller feil i tilbudet. Garantien gir ikke rett til refusjon av selve billetten. Garantien gjelder heller ikke følgeskader. Videre fremgår det at dersom man reiser med bil, har man rett på kilometergodtgjørelse etter statens satser, men bompenger, parkering og utgifter til leiebil dekkes ikke.

På bakgrunn av dette finner nemnda at klager er blitt tilbudt det han har rett på i henhold til reisegarantien. Nemnda kan ikke se at klager har rett på ytterligere erstatning utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis ytterligere erstatning utover kilometergodtgjørelse.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)