

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter

Dato

11.12.2019

Saksnummer

2019-03412

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Oslo bussterminal til Kongskog den 4.august 2019. Vanligvis kjører denne bussen fra plattform 28, men siden det var opplyst om at bussen ville gå fra plattform 42 i reiseplanleggeren til Ruter ventet klager ved plattform 42. Etter å ha ventet på bussen i 50 minutter uten at den kom så klager seg nødt til å ta drosje for å komme seg hjem da bussen han hadde ventet på var den siste som gikk.

Klager synes det er urimelig at det er en beløpsbegrensning hva gjelder drosjerefusjon da klager møtte opp på plattformen reiseplanleggeren opplyste om og drosje var det eneste alternativet han hadde for å komme seg hjem på dette tidspunktet.

Klager krever det fullstendige beløpet for drosje på 1665 kr refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen til Kongskog den 4.august 2019 kl. 03:25. Ved en feil i Ruters reiseplanlegger var det oppgitt feil plattform i appen. Bussen kjørte derfor fra en annen plattform enn den klager ventet ved.

I slike tilfeller gjelder reisegarantien, men det er lagt inn beløpsbegresninger på refusjon. Klager fikk i utgangspunktet refundert 550 kr, men siden reisen klager skulle tatt med bussen var på 1 time og 18 minutter er makssatsen på 825 kr. Ruter har derfor i ettertid refundert ytterligere 275 kr til klager.

Ruter kan ikke se grunnlag for klager skal få refusjon utover de begrensninger som er satt.

Nemnda bemerker

Klager har krevet refundert utgifter til taxi med kr. 1665 da bussen til Kongskog ikke kom til angitt plattform.

Ruter har erkjent at reisegarantien kommer til anvendelse og klager har fått dekket til sammen kr. 825.

Ruter har avvist ytterligere refusjon med henvisning til reisegarantiens beløpsgrenser.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentanter, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon ut over de beløpsgrenser som er satt i den anbefalte bransjestandard etter avtale mellom Kollektivforeningen og NHO Transport.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at klager bør få refundert sitt utlegg til drosje fullt ut. Mindretallet er enig i at reisegarantien har en refusjonsbegrensning på kr 825 for reiser mellom 1 og 3 timer. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning at Ruter må være ansvarlig for å dekke klagers utlegg fullt ut i medhold av ulovfestet kontrollansvar i kontraktsforhold. Årsaken til at klager ikke fikk benyttet seg av transporttjenesten, var at Ruters reiseplanlegger henviste klager til feil plattform. Videre var utlegget til drosje et direkte tap som følge av at klager ikke kom med bussen grunnet denne feilen. Mindretallet kan ikke se at klager i denne saken kunne begrenset sitt tap, og viser til at det var siste nattbuss på den aktuelle strekningen. Etter mindretallets syn kan ikke utilstrekkelige refusjonssatser i en ensidig utarbeidet bransjestandard innskrenke dette kontrollansvaret.

Nemnda finner i samsvar med flertallets syn ikke å kunne anbefale at klager gis ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Heidi L. Hansen (Flytoget)