

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet enkeltbillett.

Dato

20.08.2024

Saksnummer

2024-00622

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans samboer skulle reise med buss fra Stig til Nationaltheatret den 19. januar 2024.

Klager anfører at de sjekket tider i appen, og at det stod at bussen skulle komme om to minutter da de ankom holdeplassen. Klager anfører at de ventet i over 30 minutter, men at bussen aldri kom. Klager anfører at det under hele forløpet stod på den digitale tavlen at bussen skulle komme om to minutter. Klager anfører at de kom for sent til avtalt møte, og at de måtte få klagers mor til å kjøre de til møtestedet.

Klager anfører at hans samboer har fått refundert sin enkeltbillett med samme argumenter som klager har brukt i sin klage til Ruter. Klager anfører at han har krav på refusjon av enkeltbilletten basert på de ekstraordinære omstendighetene og den ulike behandlingen han og samboeren har fått.

Klager krever å få refundert enkeltbillett kjøpt 19. januar 2024.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I svar til klager, skriver Ruter at de ikke kan godkjenne forespørsel om refusjon, da det ved forsinkelser og avvik i kollektivtilbudet er Ruters reisegaranti som gjelder. Ruter har klare regler på at billetter ikke refunderes ved avvik i kollektivtrafikken. At klagers kjæreste fikk refusjon på sin billett er imot disse reglene som Ruter må forholde seg til.

Klager ber om refusjon for enkeltbillett. På Ruter.no står det:

Aktiverte og delvis benyttede billetter kan refunderes, men vi refunderer ikke enkelt- og 24-timersbilletter. Her ser du hvor mye du får tilbake:

Enkeltbillett: Refunderes ikke, men unntak kan gjøres for ubenyttet billett for sykkel.

Ruter velger derfor å stå ved deres avgjørelse om å ikke refundere enkeltbilletten.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av enkeltbillett, kjøpt 19. januar 2024, som følge av at bussen han skulle reise med ikke kom som planlagt, slik at klager måtte benytte alternativ transport.

Det følger av informasjon under Billettrefusjon på Ruters nettsider at enkeltbilletter ikke refunderes.

Nemndas flertall, barnsjererepresentantene og nemndsleder, kan således ikke se at det er grunnlag for refusjon av klagers enkeltbillett. Flertallet bemerker også at det er reisegarantien som gjelder ved avvik i kollektivtrafikken, og at billetter ikke refunderes i disse tilfellene. Klager vil kunne ha krav på kjøregodtgjørelse i henhold til reisegarantien for strekningen bussen skulle ha kjørt, og det anbefales at klager gis erstatning for dette.

Forbrukerrepresentantene bemerker at klager har krav på heving av avtalen og refusjon av billettprisen som følge av kontraktsbrudd, og det er ikke avgjørende at billetten er en sonebillett. I dette tilfellet vil imidlertid kjøregodtgjørelse overstige billettprisen. Forbrukerrepresentantene mener at kjøregodtgjørelse skal beregnes ut fra strekningen tur/retur ettersom klager måtte bli kjørt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis erstatning for kjøregodtgjørelse på reisestrekningen. Ellers ikke medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)