

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av utgifter til drosje.

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

033/16 K

### Tjenesteyter

Ruter

**Klager har i det vesentlige anført: 17. mai 2016 kl. 10.52 skulle klager ta buss 75A fra Nordseter Gård i retning Lambertseter. Klager møtte opp ved bussholdeplassen kl. 10.48.**

Bussen uteble og kl. 10.59 ringte klager til Ruters kundeservice. Etter å ha snakket med Ruters representant i 5 minutter uten avklaring, tok klager drosje kl. 11.05, siden rute 75A kun går én gang i timen.

Klager er en trofast og alltid-betalende kunde og har aldri søkt om drosjerefusjon. Klager opplever at bevisbyrden ligger på ham og at han må bevise at han snakker sant. Klager har forsøkt å få ut logg på sin smart-telefons geo-tagging uten å lykkes med det.

Klager krever at Ruter refunderer utgifter han hadde til drosje kr 217,-

### **Ruter har i det vesentlige anført:**

Ruters reisegaranti gir kunden mulighet til å ta drosje for inntil kr 500,- dersom svikt i vårt tilbud skulle føre til at du blir mer enn 20 minutter forsinket til ditt bestemmelsessted.

Klager skulle reise med busslinje 75A fra Nordseter Gård i retning Lambertseter kl. 10:52 den 17. mai 2016. Hans påstand er at bussen uteble denne dagen og at han derfor er berettiget til å få sine utgifter til drosje dekket.

Ruters busser er tilknyttet et sanntidssystem, som gjør at Ruter, så sant bussen er pålogget, kan se hvor bussen har vært i forhold til ruten sin. Dette systemet er GPS-basert og svært nøyaktig.

Ruter har sjekket avgangen som klager skulle ta denne dagen, og bussen passerte holdeplassen kl. 10:52:01, altså i henhold til rutetiden 10.52.

Ruter har ingen grunn til å tro at systemet hadde noen feil denne dagen, da alle data ser korrekte ut.

Ruters påstand er at bussen har kjørt i henhold til oppsatt rute, og at det derfor ikke finnes grunn for å gi refusjon av drosje i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker:**

I følge Ruters reisegaranti dekkes drosjeregninger med inntil kr 500 ved svikt i trafikktilbudet som fører til forsinkelser på mer enn 20 minutter.

Ruter har opplyst at deres «sanntidssystem» viser at bussen passerte holdeplassen ved Nordseter gård i henhold til rutetiden, dvs. kl. 10.52.01.

Etter anmodning fra nemnda har Ruter gitt følgende informasjon om sanntidssystemet:

Ruter har et Sanntids- og informasjonssystem (SIS) som brukes på buss, trikk og T-bane. Når kjøretøyet settes i drift så logges det på systemet, som er GPS-basert og har en feilmargin på +/- fem meter. Trafikklederne kan følge kjøretøyene og «se» hvor de kjører i henhold til linjekartet.

Lystavlene på holdeplassene viser hvor mange minutter det er til kjøretøyet kommer til den holdeplassen du står på. Her blir det gjort beregninger ut fra hvor lang tid det normalt vil ta å kjøre strekningen fra der kjøretøyet er og frem til holdeplassen. Ved for eksempel kø eller andre hindringer, så kan det ta lengre tid denne det som står opplyst. Dersom kjøretøyet ikke er logget på vil det stå betegnelsen «ca.» foran minutt-tallet.

Vi har også tilgang til historikken i sis, det vil si at vi i ettertid kan finne ut om bussen var i rute eller ikke. Vi kan lete opp på dato og linjenummer, da får vi opp alle avganger som er satt opp på den linjen den aktuelle datoen. Dersom en avgang ikke er logget på systemet vil den være merket med rødt, og det eneste vi får opp vil være oppsatt rutetid, men vi vil ikke kunne se når bussen faktisk var på holdeplassen. De bussene som er logget på kan vi følge i linjekartet, vi får opp oppsatt rutetid ved hvert enkelt stoppested, vi får vi sett når bussen ankom stoppestedet, om den stoppet eller bare passerte, og når den forlot stoppestedet på sekundnivå ..

Nemnda viser til at Ruter har opplyst at det ikke er noen grunn til å tro at systemet hadde noen feil denne dagen da alle data ser korrekte ut.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at bussen uteble. Det er følgelig ikke grunnlag for refusjon.

Transportklagenemnda finner ikke grunnlag for å anbefale å ta klagen til følge.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i refusjon av utgifter til drosje.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Skyss Annelin Woll Skotnes. Brakar Kjersti Nordgård Danielsen.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*