

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av
forsinkelse. Uenighet angående informasjon fra sanntidslogg.

Dato

22.10.2024

Saksnummer

2024-01791

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med trikk fra Bjørvika den 19. januar 2024.

Klager anfører at 19-trikken var forsinket med langt over 20 minutter, i tillegg til at alle busser klager tok til Bjørvika den dagen også var forsinket. Klager anfører at hun måtte ta drosje ettersom trikken ikke gikk.

Klager anfører at det ikke stemmer at trikken gikk kl. 16:38 slik Ruter hevder. Klager anfører at sanntidsloggen til Ruter er feil, og viser til at trikken ved flere stopp både ankommer og reise på akkurat samme sekund. Klager anfører at Ruter mener at trikken ikke var forsinket, selv om trikken var på Majorstuen først kl. 17:47, og ikke kl. 16:59 som den egentlig skulle.

Klager krever å få dekket 647 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I første tilsvar i saken, viser Ruter til svar i saken med vedlagt sanntidslogg som viser at trikken var på Bjørvika kl. 16:39:49.

I Ruters reisegaranti står det følgende:

«Blir du mer enn 20 minutter forsinket fordi vi ikke er i rute, refunderer vi dokumenterte utlegg med inntil 750 kroner dersom vilkårene nedenfor er oppfylt.»

Vilkårene er ikke oppfylt da trikken ikke var forsinket med mer enn 20 min. Ruter velger derfor å stå ved deres avgjørelse om å avise kravet om refusjon.

I andre tilsvar i saken, skriver Ruter at klager har fått avslag på bruk av reisegaranti. Transportmiddelet som det bli henvist til her, har gått.

Transportmidlene er tilknyttet sanntidssystemet som gjør at Ruter til enhver tid kan se hvor de befinner seg, og om de er i rute. Ruter har sjekket den aktuelle avgangen, og den gikk 19. januar 2024 kl. 16:40:28, kl. 16:47:52 og kl. 16:55:15. Derfor er ikke kravene for refusjon blitt oppfylt.

Ruter ser fortsatt ingen grunnlag til å godkjenne denne refusjonen.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at trikken hun hadde planlagt å reise med fra Bjørvika den 19. januar 2024 var forsinket.

Det følger av Ruters reisegaranti at den reisende har rett på inntil 750 kroner i refusjon dersom vedkommende blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter og feil i Ruters tilbud.

Klager har anført at trikken ikke kom, at det ikke stemmer at trikken gikk slik Ruter hevder og at sanntidsinformasjonen til Ruter er feil.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje etter reisegarantien. Ruter har fremlagt sanntidslogg som viser at avgangene med planlagt ankomst Bjørvika kl. 16:31:00, 16:41:00 og 16:51:00 hadde avgang fra Bjørvika henholdsvis kl. 16:40:20, 16:47:52 og 16:55:15. Ingen av avgangene var dermed forsinket med mer enn 20 minutter, og vilkårene for refusjon etter reisegarantien er således ikke oppfylt.

Ruter har til nemnda opplyst at avgangen ble kjørt med buss, og at ikke alle holdeplasser ble betjent. Dette skal være grunnen til at det ved enkelte holdeplasser er samme tidspunkt for ankomst og avgang. Disse holdeplassene ble ikke betjent. Det fremgår imidlertid av sanntidsloggen at klagers holdeplass Bjørvika ble betjent, jf. ovenfor. Avviksmelding om at avgangen ble betjent med buss var publisert i alle digitale flater.

Nemnda kan dermed ikke se at det foreligger informasjon som skulle tilsi at sanntidsinformasjonen fra Ruter er feil.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)