

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet bussbillett

### Dato

21.01.2020

### Saksnummer

2019-02969

### Tjenesteytere

Ruter

Opplandstrafikk

### Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at etter ruteomlegging den 1.juli 2019 tar han nå buss 126 fra Varingskollen til Økern for å komme på jobb. Videre forklarer klager at busselskapet ikke godtar hans Ruter reisekort og forlanger at han skal bruke billett på mobiltelefon. Klager mener han skal kunne bruke reisekortet sitt og ikke måtte bli tvunget til å bruke mobilbillett.

Klager har fått tilbud av Ruter om refusjon av billetten. Han har et halvt år igjen på årsbilletten og synes det er urimelig at han ikke skal få tilbakebetalt for antall dager billetten gjelder for, hvilket er 365 dager. Ruter har kun tilbudt en refundert basert på 300 dager. Han stiller seg undrende til at tilbudet han har mottatt har et fratrekk på 2 måneder nå som han må gå over til mobilbillett. Klager mener dette vil føre til et økonomisk tap for han. I tillegg synes han det er urimelig at det er han som må gjøre endringer og får merkostnader uten at det pålegges noe ansvar på busselskapet som kjører busslinje 126.

Klager krever å kunne få reise med Ruter reisekort på busslinje 126. Subsidiært krever klager å få refusjon av årsbillett med utgangspunkt i hele perioden reisekortet er gyldig for, det vil si for 365 dager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har både Ruter og Opplandstrafikk kommet med tilsvaret:

Ruter har i sitt svar til nemnda sagt følgende:

Klager reiser mellom Varingskollen og Grorud. Han velger å benytte seg av linje 126 på denne reisen. På denne strekningen finnes det andre alternativer som blant annet linje

390 til Ammerud og T-bane linje 5 derfra til Grorud. Direktelinje 126 tar 46 minutter, mens linje 390 og linje 5 tar 47 minutter. Linje 126 har times avganger, mens linje 390 har 30 minutters avganger. Alle Ruters billetter kan benyttes på linje 390.

Det er Opplandstrafikk som kjører og administrerer linje 126 som går fra Dokka til Oslo. Det ble i november 2018 inngått et rute- og billettsamarbeid mellom Ruter og Opplandstrafikk som en prøveordning som opprinnelige skulle vare ut mars 2019, men som har blitt utvidet til ut året 2019. Siden det er busser fra Opplandstrafikk som blir brukt på denne linjen er ikke bussene utstyrt med samme billettsystem som Ruter. Elektroniske Ruter billetter kan derfor ikke leses av om bord på disse bussene. Løsningen ble at de reisende innenfor Ruterområde må benytte mobilbillett. Ruter kan ikke pålegge Opplandstrafikk å installere Ruter sitt billettsystem så lenge dette er en prøveordning. Ruter ønsker også å legge til at andelen som benytter mobilbillett er større enn de som benytter reisekort. Så lenge det finnes alternativer man kan reise med, er det ikke slik at de reisende tvinges til å gå over til billett på mobil.

På bakgrunn av dette ikke Ruter enig i at klager tvinges til å gå over til mobilbillett, for her finnes det alternative ruter klager kan benytte. Ruter kan heller ikke se at det skal refunderes for dager det ikke er betalt for.

Opplandstrafikk har kommet med følgende tilsvaer:

Tilsvaret til Opplandstrafikk samsvarer med Ruter sitt tilsvaer. Billettsamarbeidet med Ruter skal evalueres ved nyttår og så lenge Opplandstrafikk ikke har mulighet til å lese av eller validere Ruterkort på billettmaskinene som er i bruk er det ikke mulig å bruke Ruterkort på disse bussene.

### **Nemnda bemerker**

Klager reiser fra Varingskollen til Økern. Fra 1. juli 2019 har han tatt busslinje 126 som går direkte til Økern. Tidligere måtte han bytte transportmiddel. Klager har benyttet Ruters reisekort, men er blitt nektet dette på busslinje 126. Klager krever fortsatt å få kunne benytte reisekortet, subsidiært at han får refundert resterende del av kortet basert på 365 dager. Klager hadde et halvt år igjen på årskortet sitt.

Nemnda forstår situasjonen slik at busslinje 126 administreres og drives av Opplandstrafikk i samarbeid med Ruter; foreløpig som en prøveordning ut 2019. Opplandstrafikks busser har ikke utstyr som kan avlese Ruters elektroniske billetter. Ruter har gitt uttrykk for at slikt utstyr kan pålegges installert så lenge det dreier seg om en prøveordning.

Klager har etter anmodning fra nemndas sekretariat i e-post av 20. januar 2020 opplyst at han har valgt å ikke reise med rute 126 da han ikke fikk benytte reisekortet.

Nemnda bemerker at det fortsatt eksisterte alternative reisemåter for klager slik at reisekortet kunne benyttes der. Nemnda kan ikke se at det var grunnlag for å kreve å

bruke reisekortet også på det midlertidige busstilbudet med 126 når det ikke forelå tekniske løsninger for dette.

Nemnda finner etter dette ikke grunn til å gå inn på refusjonsspørsmålet.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)