

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om drosjerefusjon grunnet forsinket buss.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-01327

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klage skulle ta bussen fra Fjerdingby 16. mars 2018.

Klager med følge ventet på holdeplassen fra kl. 09.08 etter å ha fulgt informasjonen som ble gitt i Ruters mobilapplikasjon "Ruter reise". Etter å ha ventet i 20 minutter kontaktet klager Ruter som informerte om at de kunne ta taxi å få kostnaden refundert i ettertid. Hvorfor bussen var forsinket ble ikke oppgitt.

Klager krever derfor at Ruter refunderer taxiutgiften til 350 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage vedrørende krav om drosjerefusjon.

Klager opplyser at han og en venn skulle reise fra Fjerdingby 16. mars 2018 med avgang kl.09.08. Ruter presiserer at riktig avgangstid er kl. 09.09. Videre opplyser klager at bussen ikke kom og at de tok kontakt med Ruters kundeservice som ba dem vente i 20 minutter før de eventuelt tok en drosje.

Ruters busser er tilknyttet et sanntidssystem som til enhver tid viser hvor de er. Det er kun trafikkledere og Ruters egen driftsentral som har oversikt over hvordan trafikken ser ut i nåtid. Kundebehandlerne, de som sitter på telefon, har kun tilgang til data som kommer i ettertid og kan derfor ikke vite hvor bussen befinner seg i nåtid.

Ruter har sjekket sanntiden for denne avgangen, og der fremkommer det at bussen har stoppet ved holdeplassen Fjerdingby kl. 09.10.01 og kjørt derfra kl. 09.12.46.

Bussen var dermed ca. tre minutter forsinket. I henhold til Ruters reisegaranti må forsinkelsen være på minst 20 minutter for at man skal få refundert utgift til drosje.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgift til drosje.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever dekket utgifter til taxi da bussen var forsinket.

Ruters reisegaranti dekker i visse tilfeller utgifter til alternativ transport ved forsinkelser ut over 20 minutter.

Klager hevder at han ventet på holdeplassen fra kl. 09.08, og at han ventet i 20 minutter før han kontaktet Ruter som informerte om at han kunne ta taxi å få utgiften refundert i ettertid. Klager tok taxi kl. 09.37.

Nemnda finner imidlertid å måtte legge til grunn opplysninger fra Ruters sanntidslogg som viser at bussen ankom Fjerdingby kl. 09.10.01 og forlot holdeplassen kl. 09.12.46.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er sannsynliggjort at det var en forsinkelse som omfattes av reisegarantien.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får erstattet utgifter til drosje.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)