

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at nattbussen ikke kjørte fra oppsatt plattform.

Dato

17.06.2024

Saksnummer

2024-00249

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra med buss Oslo bussterminal til Enebakk den 17. desember 2022.

Klager anfører at hun skulle ta siste nattbuss som gikk kl. 03:20. Klager anfører at hun var ute i god tid, og at hun ventet på plattform B7 på Oslo bussterminal, der linje 550 til Enebakk kirke stopper om natten. Klager anfører at linje 550 stopper på plattform A19 på dagtid. Klager anfører at hun plutselig så bussen komme kjørende ut fra baksiden på Oslo bussterminal, hvor plattformene A1 til A20 ligger, og at bussen kjørte videre uten å stoppe på plattform B7. Klager anfører at hun løp mot bussen og veivet med armene for å få kontakt med sjåføren, men at bussen bare kjørte.

Klager anfører at hun forstod det slik at bussen hadde stoppet på plattform A19 for å plukke opp passasjerer der, og ikke på B7 slik den skulle. Klager anfører at avgangen til Enebakk kirke kl. 03:20 var den siste bussen fra Oslo til Enebakk om natten, og at neste buss ikke gikk før kl. 07:20. Klager anfører at hun forsøkte å finne tog til Ski, men at det var ingen tog som gikk. Klager anfører at hun deretter gikk til Bjørvika for å ta en buss til Ski stasjon som skulle gå kl. 03:52, men at denne bussen ikke kom. Klager anfører at hun derfor endte opp med å måtte ta drosje fra Bjørvika til Ytre Enebakk for å komme seg hjem.

Klager anfører at hun har fått refundert 750 kroner fra Ruter, men hun ber om å få refundert hele drosjeutgiften.

Klager krever å få dekket 1840 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Ruters reisegaranti står det:

"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."

Klager søker refusjon utover 750 kroner. Dette er utover grensen som er satt og Ruter kan derfor ikke refundere noe mer utover de 750 kroner som allerede er refundert.

Ruter vil derfor stå ved deres avgjørelse og ikke refundere beløpet som overstiger de 750 kronene.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at nattbussen hun skulle reise med fra Oslo bussterminal til Enebakk den 17. desember 2024 ikke kjørte fra oppsatt plattform.

Det følger av Ruters reisegaranti at dokumenterte utlegg til alternativ transport refunderes med inntil 750 kroner dersom den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter og feil i Ruters tilbud.

Både klager og Ruter har opplyst at klager har fått refundert 750 kroner for utlegg til drosje. Klager betalte imidlertid 1840 kroner for drosje fra Oslo til Enebakk, og hun krever å få dekket utgiften i sin helhet.

Utgangspunktet er at den reisende selv har ansvar for å møte opp på riktig plattform til riktig tid. Klager har forklart at hun ventet på plattform B7 på Oslo bussterminal, der linje 550 til Enebakk kirke stopper om natten. På dagtid stopper linje 550 på plattform A19, og ifølge klager kom nattbussen kjørende ut fra baksiden av Oslo bussterminal, hvor plattformene A1 til A20 ligger, før den kjørte videre uten å stoppe på plattform B7. Klager har også fremlagt skjermbilde fra Ruter-appen, som viser at linje 550 med avgang kl. 03:20 går fra plattform B7.

På bakgrunn av fremlagt informasjon og dokumentasjon, legger nemnda til grunn at bussen klager hadde planlagt å reise med ikke kjørte fra oppsatt plattform. Det vises også til at Ruter ikke har bestridt klagers påstand om dette.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at det må anses som en feil eller uregelmessighet i Ruters tilbud at bussen kjørte fra en annen plattform enn det som var oppsatt. I henhold til Ruters reisegaranti vil klager da ha krav på å få dekket inntil 750 kroner i utlegg til alternativ transport. I dette tilfellet har klager fått dekket 750 kroner til utgifter til drosje, og flertallet kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, anser det som uaktsomt av Ruters sjåfør å kjøre fra feil holdeplass. Mindretallet mener at klager har krav på erstatning iht. arbeidsgiveransvaret i skadeserstatningsloven § 2-1. Mindretallet anbefaler at Ruter erstatter taxiregningen fullt ut.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)