

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter og erstatning for tort og
svie som følge av manglende informasjon om buss for bane.

Dato

27.01.2023

Saksnummer

2022-01792

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og sønnen skulle til Sognsvann den 15. juli 2022. Klager anfører at de på Nationaltheatret stasjon så på rutekartet, som viste at de måtte ta linje 5 for å komme seg til Sognsvann. Klager anfører at de kjøpte billett og ventet på perrongen. Klager anfører at da T-banen kom, sto det linje 5 og Sognsvann på vognen. Klager anfører at de ikke fikk noen annen informasjon som skulle tilsi at T-banen ikke skulle til Sognsvann.

Klager anfører at sønnen ble litt mistenksom da han oppdaget at stasjonen toget stoppet på, ikke stemte overens med de stoppestedene som vistes for linje 5 i Ruter-appen. Klager anfører at sønnen så på rutekartet som finnes på toget, og at de ut ifra stoppestedene fant ut at toget var på vei til Østerås i stedet for Sognsvann. Klager anfører at T-banen som viste linje 5 til Sognsvann altså gikk til Østerås, som var den samme ruten som linje 2 kjører. Klager anfører at da de oppdaget dette, var de allerede kommet ganske langt. Klager anfører at de gikk av på Eiksmarka og dro tilbake til Oslo.

Klager anfører at det gikk så langt for den mislykkede turen at turen til Sognsvann ble spolert og de måtte avlyse turen. Klager anfører at de i ettertid har funnet ut at det var buss for bane til Sognsvann og at linje 5 derfor kjørte til Østerås i stedet for Sognsvann. Klager anfører at dette ikke var informert om i appen. Klager anfører at det fremdeles sto «5 Sognsvann» på toget, og det var ingen annonsering på perrongen eller toget om at toget ikke skulle til Sognsvann. Klager anfører i tillegg at det er urimelig å forvente at kunden som kjøper billett må gå på nettet for å finne ut av om det er avvik på Ruters avganger. Klager anfører at han ikke hadde grunn til eller mistanke om at det var nødvendig å sjekke eventuelle avvik på nettet. Klager anfører at ingenting tydet på at noe var galt.

Klager anfører at Ruter ikke har opplyst godt nok om endringen og at de kastet bort klagers og sønnens tid og penger. Klager krever refusjon av billettutgiftene på 2 x 39 kroner og 1000 kroner per person for tort og svie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk avslag fra Ruter kl. 15.15 den 22. august 2022. I dette tilfellet var det et annonsert avvik, og Ruter refunderer heller ikke enkeltbilletter eller gir erstatning ut over reisegarantien.

<https://ruter.no/om-ruter/presse/presserom/#/pressreleases/buss-forbane-i-juli-3191369>

På bakgrunn av dette er kravet om refusjon og erstatning avvist.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av to enkeltbilletter og erstatning for tort og svie som følge av at klager og sønnen ikke fikk opplysning om at T-banen ikke gikk til Sognsvann. Klager har blant annet anført at det ikke ble annonsert noe avvik på perrongen eller om bord på T-banen og at det sto på vognen at toget gikk til Sognsvann.

I henhold til Ruters reisegaranti kan den reisende ha rett på inntil 750 kroner i refusjon hvis vedkommende blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter og feil i Ruters tilbud. Den reisende har imidlertid ikke rett på refusjon hvis vedkommende visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd. Ruter har i dette tilfellet vist til at det var annonsert via pressemelding på nettsidene at det var buss for bane på deler av linje 4 og 5 mellom 3. og 26. juli. Det er videre i pressemeldingen henvist til Ruterappen for oppdatert informasjon.

Klager har imidlertid anført at det ikke var opplyst om avviket i appen og at T-banen hadde skilt med "5 Sognsvann". Ruter har ikke imøtekommet disse anførslene, og i mangel av andre opplysninger enn klagers, finner nemnda det vanskelig å se bort fra dette. Dersom T-banen var skiltet med endestasjon Sognsvann, fremstår dette direkte misvisende for klager.

På bakgrunn av klagers anførsler og at Ruter ikke har imøtegått disse, er det nemndas oppfatning at klager har betalt for en tjeneste han ikke fikk, og således har krav på refusjon for billettprisen på 2 x 39 kroner.

Oppreisning er det ikke grunnlag for.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold ved at han får refusjon for billettprisen på 2 x 39 kroner.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)