

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av enkeltbillett som følge av klager måtte avbryte reisen på grunn av kollisjon.

Dato

27.06.2024

Saksnummer

2024-00787

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle reise med trikk fra Frogner plass til Ruseløkka den 5. februar 2024.

Klager anfører at hun kjøpte en billett kl. 15:19. Klager anfører at trikken kolliderte med en personbil kl. 15:23, og at hun måtte avbryte reisen.

I kommentar til tjenesteyters tilsvaer, anfører klager at hun ikke skjønner forklaringen til Ruter om at hun sendte inn klagen for sent. Klager at det fremstår som inkonsekvent at Ruter dekker kostnadene for en drosjetur, men ikke refunderer billetten.

Klager krever refusjon av enkeltbilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til Ruters regler om billettrefusjon. På ruter.no står det følgende:

«Aktiverte og delvis benyttede billetter kan refunderes, men vi refunderer ikke enkelt- og 24-timersbilletter.»

Når det gjelder 30-dagersbillett er dette reglene:

«Du får refusjon for antall resterende døgn. Vi trekker 100 kroner i ekspedisjonsgebyr for alle refusjoner.»

Ved avvik i kollektivtrafikken er det reisegarantien som gjelder. Ruter refunderer ikke billetter i disse tilfellene.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av enkeltbillett, kjøpt 5. februar 2024, som følge av trikken hun reiste med kolliderte med en personbil, slik at klager måtte avbryte reisen.

Det følger av informasjon under Billettrefusjon på Ruters nettsider at enkeltbilletter ikke refunderes.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av klagers enkeltbillett. Billetten vil fortsatt kunne benyttes i gjeldende sone i den tiden den er gyldig, og et enkelt avvik kan ikke gi grunnlag for refusjon. Flertallet bemerker at det er reisegarantien som gjelder ved avvik i kollektivtrafikken, og at billetter ikke refunderes i disse tilfellene. Klager har heller ikke dokumentert at hun har hatt utgifter til alternativ transport eller annet økonomisk tap som følge av hendelsen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på refusjon av billetten. Det er et grunnleggende kontraktsrettslig prinsipp at manglende levering av tjenesten gir grunnlag for heving av avtalen, uavhengig av årsaken til avviket. I dette tilfellet ble reisen avbrutt på grunn av at trikken kolliderte. Det er kun 12-trikken som kjører denne strekningen, og mindretallet legger til grunn at alle trikkene stoppet opp pga. kollisjonen. Mindretallet mener ikke det har betydning at billetten var en sonebillett, da det må hensyntas hvilken strekning billetten var tiltenkt brukt på.

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)