

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av taxi. Feil informasjon i Ruters reiseplanlegger

Dato

13.05.2020

Saksnummer

2019-04528

Tjenesteytere

Ruter

Torpekspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift til drosje på kr. 1350, etter at Ruters reiseplanlegger ga feil informasjon om hvilken holdeplass busslinje FB25 (Unibuss) gikk fra. Klager har fremlagt skjermbilde av den feilaktige informasjonen som er opplyst i Ruters reiseplanlegger. Klager hadde planlagt å reise fra Asker stasjon til Torp Lufthavn, med avgang klokken 08:57, og måtte derfor benytte seg av taxi for å komme frem i tide.

Klager har fremsatt krav om refusjon av taxi til både Unibuss og Ruter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har sekretariatet for Transportklagenemnda Kollektiv bedt om uttalelse fra Ruter og Unibuss, hvor kun Ruter har valgt å komme med tilsvarende svar til nemnda.

Ruter viser til at krav i denne saken må rettes til selskapet som kjører den aktuelle ruten, altså Unibuss. Det er også Unibuss som produserer rutedataene som blir lagt ut i Ruters reiseplanlegger. Rutedataene blir sendt til Entur, og Ruter henter dataene fra Entur sin applikasjon. Hvis det er en feil i rutedataene vil det bli feil i alle kanaler, uansett hvem som eier applikasjonen, fordi alle selskaper henter dataene fra samme sted.

Forklaringen fra Unibuss om at Ruter ikke har oppdatert sin applikasjon medfører derfor ikke riktighet. Ruter har ikke kjennskap til om Unibuss kan sjekke i ettertid om det lå noen feil i disse dataene. Ruter kan uansett ikke påta seg ansvar for feil i rutedata som Ruter hverken produserer eller eier selv.

Ruter kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av drosje til kr. 1 350.

Til klager har Unibuss svar følgende:

" ... Her er det dessverre Ruter som ikke har oppdatert appen, jeg har videresendt denne mailen til den som er kommunikasjonsansvarlig hos oss så håper jeg Ruter oppdaterer informasjonen sin."

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon for utgift til drosje på kr. 1350 etter at Ruters reiseplanlegger oppga feil holdeplass for busslinje FB25 fra Asker stasjon.

Ruter har vist til at det er Unibuss som produserer rutedataene som ruter innhenter og legger ut i reiseplanleggeren. Ruter anfører således at kravet må rettes mot Unibuss. Unibuss har ikke innlevert tilsvaret i saken, og nemnda legger til grunn at de ikke har innvendinger til Ruters anførsel.

Det er således ikke grunnlag for å fremme krav mot Ruter. Nemnda bemerker også at det i klagen ikke er redegjort for hvorfor klager likevel ikke fant riktig plattform. Det må legges til grunn at det på stasjonen er oppgitt hvilken plattform de ulike bussene går fra, og at passasjerer må være oppmerksomme på at dette kan være gjenstand for endringer, og må ta høyde for dette.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden