

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til tapt massasjetime på grunn av forsinkelse

Dato

05.03.2020

Saksnummer

2020-00194

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med trikkelinje 11 fra Tinghuset til Birkelunden den 13. januar 2020. Klager anfører at trikken aldri kom og at hun ventet fra kl. 15:20 til kl. 15:58 uten at en trikk på trikkelinje 11 passerte. Klager forklarer at det ikke ble oppdatert om forsinkelse på sanntidsoversikten eller på Ruter sin hjemmeside. Videre forklarer klager at hun ringte til Ruter sitt kundeservicesenter for å få mer informasjon, men de kunne ikke svare på hva som hadde skjedd eller årsaken til forsinkelsen.

Klager forklarer at det i løpet av den tiden hun ventet på trikken skulle passert 3 trikkavganger på trikkelinje 11. Hun forklarer at trikk 11 kjørte i motsatt retning, samt at trikkelinje 17 og 18 kjørte som normalt. Da klokken ble 15:58 valgte klager å gå og fikk i ettertid høre fra andre ventende at trikken fremdeles ikke var kommet kl. 16:15.

Klager hadde en massasjetime hun skulle rekke og på grunn av forsinkelsen med trikken rakk hun ikke denne timen. Klager forklarer at det gjaldt en avbestillingsfrist på 24 timer for massasjetimen, slik at hun måtte betale for denne timen selv om hun ikke fikk benyttet seg av den på grunn av forsinkelsen.

Klager krever refusjon av utlegg til tapt massasjetime på 549 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med trikken den 13. januar 2020, men trikkeavgangen klager skulle reise med ble forsinket. Ruter sin reisegaranti omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen. Det vil vi at Ruter ikke refunderer enkeltbillett, time til behandling, legetime, tannlegetime eller lignende.

Ruter ser ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av betaling for en massasjetime hun ikke rakk på grunn av forsinkelser på trikk linje 11.

Det følger av Ruters reisegaranti at det ved forsinkelser på visse vilkår gis rett til refusjon av utgifter til alternative reisemåter. Garantien omfatter imidlertid ikke følgeskader som for eksempel at man "ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang".

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke anbefale at klager får refundert utgiften til ubenyttet massasjetime.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)