

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett på 36 kr.

Dato

17.01.2020

Saksnummer

2019-03959

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Kremlegrenda til Sandvika den 24. august 2019. Klager anfører at da bussen ankom så var den proppfull hvilket resulterte i at klager og hennes følge ikke fikk plass om bord. Klager forklarer videre at hun valgte å ta en annen busslinje fra Kolsås til Sandvika med linje 215. På dette tidspunktet ble hun nødt til å kjøpe en ny billett siden billetten hun hadde kjøpt for den opprinnelige reisen hadde utløpt.

Klager viser til at det på Ruter sine sider om refusjon står at man kan ta drosje, egen bil eller annen alternativ kollektiv transport. Klager valgte å ta alternativ kollektivtransport i dette tilfellet og måtte kjøpe ny billett for denne reise. Klager stiller seg derfor uforstående til hvorfor hun ikke kan få den nye billetten refundert.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett på 36 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Kremlegrenda til Sandvika den 24. august 2019 med linje 210. Det er noe uklart hvilken avgang klager skulle ta. På lørdager har linje 210 to avganger i timen fra Kremlegrenda - 04 og 34 minutter over hver hele time.

Billetten klager ønsker refundert ble kjøpt kl. 11.40 og var gyldig i en time. Klager hevder bussen hun skulle ta var så full at de ikke fikk plass og derfor valgte å reise med en annen busslinje, men da hadde billetten utløpt og hun måtte kjøpe ny billett. Ruter ser at det i samme app ble kjøpt en ny billett kl. 12.51.

Dersom Ruter tar utgangspunkt i at klager skulle reise med avgangen kl. 11.34, så kjørte denne fra Kremlegrenda 11.39.04 som er ett minutt før klager kjøpte billett. Det var i følge passasjertellingen totalt 48 personer om bord ved Kremlegrenda. Bussen er

registrert med rundt 40 sitteplasser, i tillegg er det ståplasser, så bussen kan ikke ansees som full med 48 personer om bord. Ved neste avgang kl. 12.04, som gikk kl. 12.11.39, har Ruter ikke passasjertall, men ser at bussen stoppet på de fleste holdeplassene. Ingen av disse avgangene var så forsinket at reisegarantien kommer til anvendelse. Etter Ruter sine billettrefusjonsregler får man ikke refundert aktiverte enkeltbilletter.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 24. juli 2019 reise med busslinje 210 fra Kremlegrenda til Sandvika. Klager opplyser at bussen var så full at de ikke kom med og at hun tok busslinje 215 fra Kolsås i stedet. Da var billetten gått ut og hun måtte kjøpe ny billett. Klager krever utgiften til ny billett refundert.

Nemnda bemerker at klager ikke har opplyst hvilken bussavgang hun skulle ta. Ruter har opplyst at linje 215 hadde avganger hver halvtime, dvs. 11.34, 12.04, 12.34 og 13.04.

Klagers to billetter er registrert kjøpt via Ruter appen henholdsvis kl. 11.40.15 og 12.51.08.

Nemnda viser til Ruters redegjørelse for passasjerantallet på bussavgangen som hadde faktisk avgang kl. 11.39.04 og finner ikke sannsynliggjort at det ikke var plass til klager på denne bussen.

Ut fra de foreliggende opplysninger er det ikke mulig for nemnda å vurdere hvorvidt klager tok sikte på en av de følgende bussavgangene, dvs. 12.04 og 12.34, som også var innenfor den første billettens gyldighet, også var fulle, eller hvorfor det ble tatt buss så lang tid etter som den siste billetten indikerer.

Nemnda bemerker for øvrig at det i følge Ruters regler for refusjon av billetter ikke gis refusjon for aktiverte enkeltbilletter.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at enkeltbilletten refunderes.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)