

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av utgift til taxi grunnet forsinket buss.

### Dato

18.04.2018

### Saksnummer

2018-00493

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å ta bussen 26. desember 2017 fra Sinsen T til Jernbanetorget med avgang kl. 05.55.

Siden den planlagte reisen var i romjulen var klager ekstra påpasselig med å sjekke rutetiden både i Ruters app og på selskapets hjemmeside, for å forsikre seg om eventuelle avvik fra fastsatt rutetid. Klager kunne ikke finne noen avvik, da det kun var opplyst om at bussen hadde avgang kl.05.55.

Klager, som jobber som flyvertinne hos SAS, er alltid ute i god tid når hun skal på jobb. Hun hadde planlagt å ta flytoget med avgang kl.06.20. Da bussen fremdeles ikke hadde ankommet holdeplassen kl.06.05 besluttet klager å ringe til taxi. Klager har fremdeles ikke kjennskap til om bussen ankom holdeplassen denne morgenen, uansett var den veldig forsinket og klager mottok ingen informasjon om dette.

Klager har vært i kontakt med Ruter som har vist til at det var 26. desember og at det var avvik i rutetidene. Ifølge klager var dette ikke opplysninger som fremgikk på Ruters reiseapp. Klager har fått avslag i kravet om refusjon av utgiften til taxi da Ruters reisegaranti ikke gjelder på søndagsreiser.

Klager krever derfor at Ruter refunderer kostnaden til taxi på kr. 288.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående krav om drosjerefusjon da hun skulle reise med buss den 26. desember 2017. Siden dette var 2. juledag og helligdag, så ble det kjørt søndagsruter denne dagen. På søndager går det ingen 31 buss kl. 05:58 i retning Jernbanetorget.

Ruters Reisegaranti gir deg rett til å få refundert drosje dersom feil hos Ruter gjør at du kommer mer enn 20 minutter for sent frem. Men du må benytte riktig rutetabell når du skal reise.

Klager opplyser at hun sjekket Ruters reiseplanlegger, denne finnes både på selskapets nettside og i RuterReiseapp. Ruter har sjekket hvilke rutedata som lå inne i reiseplanleggeren denne dagen, og antar at vi vet hva som har gått feil.

Avgangen 05.58 fra Sinsen i retning Jernbanetorget lå ikke inne i reiseplanleggeren, og kan dermed ikke ha kommet opp som et alternativ. Dersom det ble søkt på en annen dato, for eksempel 22. desember så ville denne avgangen dukket opp. Det gikk også en avgang fra Sinsen i retning Grorud, altså motsatt vei kl. 05:58.

I reiseplanleggeren kan man søke på to ulike måter, enten fra ett sted til et annet, eller søke på sanntid fra ett bestemt stoppested. Dersom klager har søkt i sanntid fra Sinsen, så ville det komme opp en avgang kl. 05:58, men det ville altså vært i retning Grorud og ikke mot Jernbanetorget.

Ruter antar at klager har gjort en av disse tingene, enten søkt på feil dato, eller sett feil når hun søkte i sanntid.

Uansett årsak så kan ikke Ruter stå ansvarlig for dette, og selskapet kan derfor ikke refundere hennes krav om drosje i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever erstattet utgifter til taxi 26. desember 2017 da bussen som skulle gå fra Sinsen mot Jernbanetorget kl. 05.58 ikke var kommet 10 minutter etter avgangstid. Klager som er flyvertinne skulle videre med Flytoget fra Jernbanetorget kl. 06.20.

Nemnda viser til Ruters opplysninger om at det på grunn av helligdag ikke skulle gå noen buss på det aktuelle tidspunktet kl. 05.58. Denne bussavgangen lå heller ikke inne i reiseplanleggeren.

Klager var klar over at det kunne være endrede rutetider på grunn av julen og hadde derfor sjekket både Ruters app og hjemmeside uten å finne endringer.

Nemnda viser til Ruters redegjørelse for de forskjellige måter å sjekke bussavganger på og antakelser om hva som kan ha gjort at klager ikke fikk opp rett informasjon.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at det var feil opplysninger i appen. Det er noe uklart hvorfor klager ikke fant fram til korrekt informasjon. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at informasjonen på Ruters app og nettside var mangelfull eller misvisende i en slik grad at det kan gi grunnlag for erstatning.

For øvrig bemerkes at klager hadde beregnet kort tid fra bussavgang til flytogets avgang. Reisegarantien ved forsinkelser gir til sammenligning ikke rett til å få dekket utgifter til alternativ transport ved forsinkelser under 20 minutter.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får erstattet utgiftene til taxi.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)