

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav refusjon av én dags verdi av månedskortet og billett for tilleggssone som følge forsinkelse.

Dato

14.05.2024

Saksnummer

2024-00242

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med 300-bussen fra Lørenskog stasjon til Bjørvika den 18. januar 2024 kl. 06:36.

Klager anfører at bussen var i rute ifølge den digitale tavlen, men at ingen buss dukket opp kl. 06:36. Klager anfører at avgangen forsvant fra tavla, og at neste estimerte avgang var kl. 06:53. Klager anfører at 100-bussen, som kjører til Oslo bussterminal, dukket opp kl. 06:50, og at han tok den bussen, da 300-busen uansett så ut til å bli mer enn 20 minutter forsinket. Klager anfører at det også var høy risiko for at bussen var full og ikke kun ta på alle siden forrige buss aldri kom, og at han var lei av å stå i kulda.

Klager anfører at bussen brukte lang tid inn til Oslo, og at han kom frem cirka kl. 08:00, i stedet for litt før kl. 07:00 som planlagt. Klager anfører at varmeapparatet på bussen heller ikke fungerte. Klager anfører at reisegarantien til Ruter ikke sier noe om at de ikke refunderer billetter ved forsinkelser.

Klager krever refusjon av én dags verdi av månedskortet og billett for tilleggssone.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I reisegarantien står følgende: "Blir du mer enn 20 minutter forsinket fordi vi ikke er i rute, refunderer vi dokumenterte utlegg med inntil 750 kroner dersom vilkårene nedenfor er oppfylt. Det er viktig for oss at du kommer deg dit du skal, når du skal. Derfor kan du ta drosje, bil (kilometergodtgjørelse) eller alternativ transport dersom vilkårene nedenfor er oppfylt."

Når det gjelder billett refusjon er Ruters regler tydelige. Ruter refunderer ikke enkeltbilletter eller deler av en periodebillett ved forsinkelser, men henviser til reisegarantien som kan benyttes. Ruter refunderer dokumenterte utlegg til alternativ transport.

Ruter står dermed ved avgjørelsen og avviser refusjonskravet.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av én dags verdi av månedskortet og billett for tilleggssone som følge at han ble forsinket på sin reise fra Lørenskog stasjon til Bjørvika den 18. januar 2024.

Det følger av Ruters reisegaranti at en passasjer kan kreve å få refundert dokumenterte utlegg med inntil 750 kroner dersom passasjerens blir mer enn 20 minutter forsinket fordi Ruter ikke er i rute og vilkårene for refusjon er oppfylt. Videre er det opplyst på Ruter sine nettsider at enkeltbilletter og 24-timersbilletter vanligvis ikke refunderes.

Klager har forklart at han hadde planlagt å ta 300-bussen med avgang kl. 06:36 fra Lørenskog stasjon, men at han i stedet tok 100-bussen til Oslo bussterminal da den dukket opp kl. 06:50. Nemnda legger derfor til grunn at klager benyttet billettene sine. Klager har ikke dokumentert noe tap, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billettene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)