

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgift. Manglende informasjon om beløpsgrense i Ruters reisegaranti

Dato

13.11.2019

Saksnummer

2019-03210

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med buss 490 fra Lillestrøm stasjon til Skovly, men på grunn av tekniske problemer ble bussen innstilt. Fordi dette var dagens siste avgang, og at det ikke var reservebusser, måtte alle passasjerene ta taxi. Det ble gitt beskjed om at alle ville få drosjeturen refundert.

Klager var ikke klar over at det var et maksbeløp på kroner 550, og det ble heller ikke opplyst om på stedet. Klager betalte kroner 1216 for turen, og krever at Ruter refunderer det gjestående beløpet pålydende kroner 666.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående avslag på krav om hele beløp for taxi den 6. juli 2019. Reisegarantien gjelder for forsinkelser på mer enn 20 minutter. Bussen som klager skulle ta gikk ikke slik den skulle, og dermed gjaldt garantien.

Det er satt begrensning i garantien på hvor mye man får refundert, denne er den samme som i den nasjonale reisegarantien. På reiser under en time er maksbeløpet satt til kroner 550. Linje 490 bruker 49 minutter. Skovly ligger i Trøgstad og Østfold fylke, noe som er utenfor Ruters område, men Ruter har et samarbeid med Østfold om denne strekningen. Det er derfor Ruters linjer som kjører der og Ruters priser som gjelder.

Ruter vet at kroner 550 ikke vil være tilstrekkelig i alle tilfeller. Da må man forsøke å finne alternativer på deler av strekningen. I dette tilfellet kunne klager tatt en annen buss til Fetsund, og tatt drosje derfra. Det ville gjort taxituren billigere. Klager skriver også at det var flere som måtte benytte drosje. Da kunne man gått sammen flere i drosjen og betalt en del hver og fått dette refundert.

Ruter ser ikke noe grunn til å fravike regelen som gjelder og opprettholder tidligere vurdering i saken.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder krav om refusjon av utgifter til drosje ut over reisegarantiens begrensninger på kr. 550.

Nemnda legger til grunn at bussen ble innstilt på grunn av tekniske problemer og ruter har erkjent at reisegarantien komme til anvendelse.

Klager har vist til at det var siste bussavgang fra Lillestrøm til Trøgstad og at hun ikke hadde mulighet for å bli hentet av noen. Taxiregningen kom på kr. 1216. Klager mener det bør kunne gjøres unntak for et slikt tilfelle.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det fra Ruters side ble gitt løfte om refusjon ut over reisegarantiens beløp.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag at det er grunnlag for refusjon ut over reisegarantiens beløpsgrense og viser for øvrig til Ruters tilsvarende.

Ved sluttbehandlingen av saken i nemnda var den andre forbrukerrepresentanten syk. Vedtaket ble fattet i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)