

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av frakjøring.
Påstand om at bussen kjørte før oppsatt avgangstid.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2024-01890

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Skedsmokorset til Oslo bussterminal den 17. februar 2024.

Klager anfører at bussen kjørte ett til to minutter før opprinnelig avgangstid kl. 15:39. Klager anfører at hun vet dette først og fremst fordi klokken på telefonen hennes viste at klokken ikke hadde slått 15:39 da hun så bussen kjøre ut av holdeplassen, mens hun løp bort til den. Klager anfører at det også står på drosjekvitteringen at drosjeturen startet kl. 15:38

Klager anfører at hun ble nødt til å ta drosje, da hun hadde en avtale hun ikke kunne komme for sent til. Klager anfører at hun ikke hadde tatt drosje inn til Oslo for 1200 kroner dersom bussen hadde dratt kl. 15:39, slik den skulle.

I kommentar til tjenesteyters tilsvaer, viser klager til fremlagt sanntidslogg og stiller spørsmål ved hvordan det er mulig at faktisk ankomst og faktisk avreise er nøyaktig samme klokkeslett, da det må gå noe tid til av- og påstigning. Klager anfører at hun fulgte med på sanntid i Ruter-appen da hun var på vei til bussen, og at hun så at bussen stod der før kl. 15:39.

Klager krever å få dekket 1216 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Ruters reisegaranti står det:

"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."

Reisegarantien inneholder ni punkter om punktlighet og under punkt nummer 2 står det:

"Vi kjører ikke for tidlig. Transportmiddelet skal ikke gå før avgangstid / oppgitt tidspunkt fra stoppested / sted på ruten."

Vedlagt ligger sanntidslogg for reisen klager har søkt refusjon for. Sanntidsloggen viser at bussen ikke kjørte for tidlig. Ruter står derfor ved deres avgjørelse om avslag på søknad om refusjon, da deres undersøkelser viser at vilkårene ikke er oppfylt.

Nemnda bemerker

Klager hevder at bussen hun hadde planlagt å reise med fra Skedsmokorset til Oslo bussterminal den 17. februar 2024 kl. 15:39 kjørte før oppsatt avgangstid, og hun har som følge av det fremsatt om dekning av utgifter til drosje.

Det følger av Ruters reisegaranti at den reisende har rett på inntil 750 kroner i refusjon dersom vedkommende blir mer enn 20 minutter forsinket på grunn av forsinkelser, innstillinger eller andre uregelmessigheter og feil i Ruters tilbud.

Klager har anført at bussen kjørte ett til to minutter før opprinnelig avgangstid kl. 15:39. Klager viser til at klokken på telefonen hennes viste at klokken ikke hadde slått 15:39 da hun så bussen kjøre ut av holdeplassen mens hun løp til den, og at det står på drosjekvitteringen at drosjeturen startet kl. 15:38. Videre viser klager til at hun fulgte med på sanntid i Ruter-appen da hun var på vei til bussen, og at hun så at bussen stod der før kl. 15:39. Klager stiller også spørsmål ved fremlagt sanntidslogg og hvordan det er mulig at faktisk ankomst og faktisk avreise er nøyaktig samme klokkeslett, da det må gå noe tid til av- og påstigning.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje etter reisegarantien. Ruter har fremlagt sanntidslogg som viser at bussen kjørte fra Skedsmokorset til oppsatt avgangstid kl. 15:39. Vilårene for refusjon etter reisegarantien er således ikke oppfylt. Nemnda kan ikke se at det foreligger informasjon som skulle tilsa at sanntidsinformasjonen fra Ruter er feil. Hvor lenge en buss blir stående på en holdeplass vil variere etter antall av- og påstigende passasjerer, og det er i sanntidsloggen ikke oppgitt sekunder, noe som innebærer at bussen i teorien kan ha stått på en holdeplass i nesten ett minutt selv om klokkeslettet for ankomst og avreise er likt.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)