

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett-kostnad eller prisavslag
grunnet uutholdelig temperaturforhold i bussen

Dato

12.12.2018

Saksnummer

2018-03299

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av billett-kostnaden eller prisavslag grunnet uutholdelig temperaturforhold ombord i bussen.

Klager reiser utelukkende med linje 31 og det er på den bussen han opplever problemet med varmluften fra ventilasjonsanlegget. Ved flere anledninger har varmen i bussen vært så sterk at klager må vaske klærne når han kommer hjem, eventuelt gå på toalett for å tørke kroppen for svette når han kommer på jobb.

Klager blir også bekymret for eldre, gravide og syke som må reise i minimum 40 varmegrader ved enkelte anledninger. Klager har vanligvis ikke termometer med på bussen, men når passasjerer gisper etter luft og halvparten av de reisende henvender seg til føreren, burde Ruter forstå at noe er alvorlig galt. Klager kjøper 30-dagers kort hver eneste måned og er nå lei av å gispe etter luft, og måtte gå av bussen for å vente på neste buss med fungerende aircondition. Etter klagers mening er det en mangel etter forbrukerkjøpsloven.

Klager har klaget en gang tidligere til Ruter, men også den gangen ble kravet blankt avvist.

Klager ønsker refusjon eller prisavslag i medhold av forbrukerkjøpsloven som følge av mangel på tjenesten han har kjøpt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager der han ber om billettrefusjon som følge av for høy temperatur om bord i bussen.

Temperaturene som var i sommer var vedvarende og svært høye, noe en sjelden opplever i Oslo og Akershus. Klimaanlegget på bussene er i utgangspunktet dimensjonert for å takle slike temperaturer, men alder på materiellet kan til tider sette begrensninger for effektiviteten. Busselskapene som kjører for Ruter jobbet hardt i hele sommer med å ta alle busser inn til kontroll, og gjennomføre reparasjoner når det var nødvendig. Likevel må Ruter erkjenne at klimaanleggene på enkelte busser ikke takler den høye sommertemperaturen godt. Ruter ba alle busselskap om å iverksette tiltak for å sikre at klimaanleggene fungerer tilfredsstillende.

Selv om enkelte busser har hatt høy temperatur om bord, og at dette kan oppleves som ubehagelig, så kan ikke Ruter se at dette gir grunnlag for refusjon av billett. Linje 31 og 31E er begge linjer med svært hyppige avganger, hvor enkelte av disse avgangene har hatt høy temperatur om bord, men langt fra alle. Bussavgangene har kjørt slik de skal så det har ikke ført til forsinkelser eller innstilte avganger.

Ruters refusjonsregler åpner heller ikke for at det gis billettrefusjon med en slik begrunnelse.

Ruter kan derfor ikke imøtekomme kravet om refusjon av billett.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettutgifter eller prisavslag grunnet uutholdelig temperaturforhold ombord i bussen sommeren 2018. Klager kjører bruker jevnlig busslinje 31 og 31E og hadde 30 dagers kort fra 30. juli 2018.

Nemnda bemerker at Ruter har bestemmelser om refusjon av billetter i visse tilfeller, men forhold vedrørende klima- og temperaturforhold er ikke omfattet av disse reglene.

Ruter har erkjent at det på noen busser har vært problemer med å få klimaanleggene til å takle de høye sommertemperaturene.

Nemnda har merket seg Ruters opplysninger og at det ble gjort mange kontroller og reparasjoner for å bedre forholdene.

Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for å anse temperaturforholdene på bussen som en mangel som gir grunnlag for refusjon eller prisavslag.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)