

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt bussbillett med Nettbuss - Ruters reisegaranti

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2019-01926

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å ta buss fra Ryensvingen til Tollboden (Jernbanetorget) med avgang 13. april kl. 15.20, for så å reise videre med Nettbuss til Østre Toten med avgang kl. 16.10 fra Oslo bussterminal.

Bussen fra Ryensvingen ble forsinket og ankom holdeplassen først kl. 15.49. Dette resulterte i at klager ikke rakk den forhåndsbestilte turen med Nettbuss og har følgelig fremsatt krav om refusjon av den ubrukte bussbilletten pålydende kroner 169.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende avslag på krav om refusjon av bussbillett 13. april 2019.

Reisegarantien gjelder ved forsinkelser på mer enn 20 minutter. Den gir rett til refusjon av alternativ transport ved svikt i Ruters tilbud. Reisegarantien dekker ikke andre kostnader utover alternativ transport. I dette tilfellet var bussen ca. 30 minutter forsinket.

Det er beklagelig at klager opplevde en slik forsinkelse, og at dette førte til at hun ikke rakk bussen hun hadde bestilt billett til. Ruter kan dessverre ikke dekke andre utgifter enn det reisegarantien gir anledning til.

Ruter kan derfor ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager krever erstattet utgifter tilsvarende ubenyttet billett med Nettbuss da hun ikke rakk bussen på grunn av forsinkelse med Ruter buss.

Ruters reisegaranti dekker på visse vilkår utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter.

Nemnda bemerker at reisegarantien ikke dekker andre utgifter som er en følge av forsinkelsen som for eksempel at man ikke rekker et annet transportmiddel. Reisen videre med Nettbuss var ikke kjøpt gjennom Ruter.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager for dekket utgiften til ubenyttet billett.

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (Vy)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)