

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen ikke kom. Snøvær.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-00746

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Stortorvet til Vestskrenten den 15. januar 2023. Klager anfører at det skulle gå en buss kl. 02.54, og etter det skulle det komme en buss kl. 03.24. Klager anfører at det aldri kom opp noen avviksmelding på skjermen på bussholdeplassen med informasjon om at bussene var forsinket. Klager anfører at det kun sto når neste buss skulle komme.

Klager anfører at da 02.54-bussen ikke dukket opp, sto det bare at 03.24-bussen skulle komme. Klager anfører at da 03.24-bussen ikke kom, sto det at 03.54-bussen skulle komme, men det sto ikke noe om at noen av bussene var forsinket. Klager anfører at han da bestemte seg for å bestille drosje, da det ikke var noe annet alternativ innen kollektiv transport. Klager anfører at det var en kald natt, og han kunne ikke vente lenger av hensyn til helsen sin. Klager anfører at han reiste med drosjen kl. 03.51.

Klager anfører at han var obs på å sjekke appen, men det var ingen melding der om at bussen ikke dukket opp / var forsinket grunnet værforhold. Klager anfører at det eneste han fikk med seg fra Ruter-appen, var at den første bussen var i rute, noe som ikke stemte.

Klager anfører at han er usikker på om bussen i det hele tatt kom til slutt.

Klager krever at Ruter dekker drosjeutgiftene på 750 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 15. januar 2023 skapte kraftig snøfall store trafikale utfordringer. I Ruters reisegaranti står det som følger: «Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos oss. Dette kan blant

annet omfatte følgende forhold: Ekstreme værforhold som kraftig vind, kraftig regn og kraftige snøfall».

Det vises til fremlagt kopi av intern melding fra Ruters driftssentral som beskriver føreforholdene og utfordringene om natten den 15. januar 2023.

På grunnlag av dette avslår Ruter klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta fra Stortorvet til Vestskrenten i 3-tiden den 15. januar 2023 ikke dukket opp.

Det fremgår av reisegarantien til Ruter at dersom passasjerer blir mer enn 20 minutter forsinket som følge av at Ruter ikke er i rute, dekker Ruter dokumenterte utlegg på inntil 750 kroner. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis passasjerer «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd», eller hvis problemet skyldes «Ekstreme værforhold som kraftig vind, kraftig regn og kraftige snøfall».

I dette tilfellet har Ruter fremlagt kopi av intern melding fra kl. 00.37 den 15. januar 2023 som viser til flere avvik grunnet stort snøfall de siste timene, og det er vist til at det er publisert en generell avviksmelding på ruter.no. Nemnda er av den oppfatning at reisegarantien dermed ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet. Nemnda vil imidlertid bemerke at det på lystavlen med avgangene burde vært opplyst om forsinkelser og innstillinger.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har rett på å få dekket utgiftene til drosje.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)