

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av bussinnstilling.

### Dato

12.04.2023

### Saksnummer

2023-00054

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss fra Jernbanetorget til Ingiers vei om ettermiddagen den 17. desember 2022. Bussen dukket imidlertid ikke opp, og klager måtte til slutt ta drosje for å komme seg dit hun skulle.

Klager anfører at det var dårlig vær den aktuelle dagen, og hun har forståelse for at det da blir forsinkelser. Klager stiller imidlertid spørsmål ved hvor lenge man kan lene seg på forsinkelser grunnet snøvær.

Klager anfører at hun hadde beregnet svært god tid på grunn av været. Klager anfører at det i appen sto som følger: «Store forsinkelser grunnet snøværet. Forsinkelser opptil 60 minutter på flere avganger.» Klager anfører at hun sto på Jernbanetorget fra kl. 16.50 og ventet på bussen. Klager anfører at det kraftige snøværet hadde gitt seg for mange timer siden, og veiene var brøytet. Klager anfører at det på skjermen på bussholdeplassen sto at bussen skulle komme, selv om det var færre avganger og store forsinkelser. Klager anfører at hun blant annet husker at det sto 17.28 og 17.43. Klager anfører at dersom det hadde stått på skjermen at ingen avganger ville komme, hadde hun ikke stått der og ventet i over en time. Klager anfører at de neste avgangene ikke kom, og ca. 17.54 forsvant forrige tidspunkt, og det sto at neste buss ville komme kl. 18.14. Klager anfører at hun ikke hadde tillit til at det faktisk ville komme noen buss om nye 20 minutter, da hun allerede hadde stått der i en time og ventet. Hun satte seg derfor i en drosje.

Klager anfører at det i appen sto at forsinkelser på opptil 60 minutter kunne forekomme, og hun ventet i mer enn 60 minutter.

Klager anfører at mellom kl. 17 og 18 var det brøytet i Oslo, og det var ikke lenger problemer med snøfall slik det hadde vært tidligere på dagen. Klager anfører at

det videre var mange busser som kjørte forbi, flere på samme rute som hadde tatt hverandre igjen, og det var generelt stille og rolig på veiene. Klager anfører at det var mildt og ikke isete lenger.

Klager anfører at på vei mot Ljan i drosjen spurte hun drosjesjåføren om det var glatt oppover, og han sa at det var helt vanlige kjøreforhold med det været som var. Klager anfører at han sa at det ikke var noe problematisk. Klager viser til fremlagte bilder tatt på veien oppover som illustrasjon på at det skulle være fullt mulig for bussene å kjøre ruten sin.

Klager anfører at dersom hun hadde visst at fremkomstmiddelet var kansellert, hadde hun fått noen til å kjøre henne, eller så hadde hun forhåndsbestilt annen transport. Klager anfører at hun i så fall må få den informasjonen, og det må ikke feilinformeres på bussholdeplassen om at bussen hun skal ta, faktisk skal komme. Klager anfører at det ikke må skrives at bussen kommer om et visst antall minutter hvis det ikke er satt opp busser på den aktuelle ruten.

Klager anfører at hvis det står i Ruter-appen at man må belage seg på opptil 60 minutters ventetid, belager hun seg på at det kan skje. Klager anfører at det i dette tilfellet imidlertid ville ta ganske mye lengre tid, og på et for tynt grunnlag.

Klager mener at reisegarantien skal gjelde i dette tilfellet, fordi det ikke var kraftig snøfall på tidspunktet da hun skulle reise, og veiene var brøytet og strødd. Videre anfører hun at hun ventet i mer enn 60 minutter, mens det i Ruter-appen sto at forsinkelsene var på opptil 60 minutter. Klager anfører også at bussruten vanligvis har avgang ca. hvert tiende minutt, men at bussen aldri kom. Klager anfører i tillegg at Ruter ga feilaktig informasjon om avgangen, da det sto at den skulle komme på angitte tidspunkter, men bussen var antakeligvis aldri på veien.

Til Ruters tilsvar anfører klager blant annet at hun visste at det var trøbbel på veiene, og hun tok en vurdering før hun dro hjemmefra ved å se på oppdateringene i Ruter-appen, lese nyheter og værmeldingen og sjekke statusen på veiene da hun dro. Klager anfører at hun ut ifra varselet om opptil 60 minutters forsinkelse i Ruter-appen dro hjemmefra ca. to timer før hun skulle være på Ljan, og det sto da ikke noe om at busslinjen var kansellert.

Klager anfører videre at det på nyhetene sto at det hadde vært snøkaos på dagtid, men om ettermiddagen hadde dette roet seg, fordi det hadde sluttet å snø. Klager anfører at værmeldingen viste det samme. Klager anfører at faren hennes hadde vært ute og kjørt og sa at det var få biler på veiene og ikke like glatt, da veier var måkt og det var mildt, slik at snøen for det meste var blitt til slaps.

Klager anfører at hun vet at forholdene på veiene varierer, og hun har full respekt for at bussjåfører og operatører som drifter linjene kan vurdere det som uansvarlig å kjøre

på enkelte veier. Klager anfører at problemet var imidlertid at det var ingen som fikk beskjed om det. Klager stiller spørsmål ved hvorfor Ruter lot det stå på skjermen på bussholdeplassen at tre av bussene skulle komme på oppgitte tidspunkter i løpet av over en time hvis hele linjen var stanset. Klager spør også hvorfor det ikke sto i appen at linjen var kansellert. Klager stiller seg videre undrende til hvorfor hele avgangen stanses når operatøren som drifter linjen oppgir at de ønsker å «stoppe all trafikk i følgende områder: Bjørndal, Holmlia, Tårnåsen, Grorudveien». Klager viser til innsendt utklipp av kart over den aktuelle linjen og spør hvorfor hele linjen måtte stanses. Klager anfører at bussen fint kunne ha kjørt to tredeler av ruten og så ha snudd.

Klager anfører at Ruter viser til en artikkel i Aftenposten der det ikke står noe om at linjen er kansellert, bare at det kjøres en annen vei i området ved Kolbotn.

Klager anfører at hun mener det ikke er grunnlag for å skyldte på force majeure langs hele den aktuelle linjen på det relevante tidspunktet. Klager anfører at det kjørte mange andre busser forbi ved stoppet på Jernbanetorget.

Klager anfører at problemet er den fullstendig villedende og manglende informasjonen fra Ruter i forbindelse med avgangen. Klager anfører at hvis hun hadde fått vite at bussen ikke gikk, ville hun ha kommet seg frem på en annen måte enn ved å ta drosje.

Klager krever at utgiftene til drosje på 704 kroner dekkes av Ruter.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 17. desember 2022 var det en av store «snødagene» som var godt dekket i alle landets aviser i forkant. Det ble frarådet å reise om man ikke måtte, og det ble også anbefalt å ha hjemmekontor for de som hadde mulighet. Dette påvirket tilbudet til Ruter i form av forsinkelser og innstilte avganger for buss, trikk og T-bane. Noen steder var det ikke mulig å kjøre, og andre steder var det ikke forsvarlig.

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»

I tillegg fikk Ruter denne meldingen fra operatøren som drifter linje 81 kl. 15.30 den 17. desember:

«Det er ikke forsvarlig å kjøre nå på grunn av mengde av snøfall. På grunn av sikkerhet ønsker jeg å stoppe alle trafikk i følgende områder fram til en vurdering at det er trygt å kjøre igjen:

Bjørndal

Holmlia

Tårnåsen

Grorudveien».

På grunnlag av dette avviser Ruter kravet om at utgiftene til drosje dekkes.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen klager skulle ta fra Jernbanetorget om ettermiddagen den 17. desember 2022 ikke kom.

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 årsaken til forsinkelsen ikke skyldes Ruter, som ved ekstreme værforhold. Garantien gjelder heller ikke hvis passasjerer «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd».

I dette tilfellet har klager selv oppgitt at hun var klar over værforholdene og at hun leste i appen at det var store forsinkelser. Nemnda mener således at klager visste om problemet på forhånd, slik at reisegarantien ikke kommer til anvendelse. Nemnda finner det ikke avgjørende at det stod «forsinkelser på opptil 60 minutter» i appen. Videre kan ikke Ruter lastes for innstillingene på grunn av snøvær. Nemnda har ikke grunn til å tvile på at været var grunnen til de store forsinkelsene og innstillingene, og at bussene ville ha kjørt dersom dette hadde vært forsvarlig. Nemnda bemerker at det ikke er avgjørende at det ikke snødde akkurat på reisetidspunktet.

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 Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)