

Vedtak i Transportklagenemnda

- Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen ikke gikk som planlagt grunnet snøvær.

Dato

10.05.2023

Saksnummer

2023-00646

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Montebelloveien til Gaustad om kvelden den 6. januar 2023. Planlagt avgang for bussen var kl. 19.15, men det dukket ikke opp noen buss. Klager endte derfor opp med å ta drosje.

Klager anfører at det ikke kom noen buss før kl. 19.45. Klager anfører at bussturen går langs en av Oslos mest trafikkerte hovedveier, Ring 3, og det var lite eller intet snøfall i perioden fra 3. til 6. januar. Klager viser til historiske værdata for Blindern, som er 400 meter unna Ring 3.

Klager anfører at siden det dreier seg om en forsinkelse på mer enn 20 minutter, har han rett på å få dekket drosjeutgiftene i henhold til Ruters reisegaranti.

Klager anfører at Ruter oppga i appen at det var forsinkelser på mellom fem og ti minutter som ville bli tatt igjen ved avgangen kl. 19.23. Klager anfører at Ring 3 var godt brøytet, og det var også bussholdeplassen.

Klager anfører at det ikke var noen elektronisk informasjon med tavle eller høyttaler på stoppestedet, og han forholdt seg til informasjonen i Ruter-appen. Klager anfører at en tom Ruter-buss, som ikke var i rute, passerte stoppestedet mens han sto der, noe som viser at Ruter hadde tilgjengelig materiell som kunne kjøre på veien.

Klager anfører at det ikke kom noen buss til den annonserte avgangen kl. 19.21, og heller ikke til den annonserte avgangen kl. 19.23, og det kom ingen annen buss heller før han måtte ta en drosje som kjørte på Ring 3, kl. 19.45. Klager anfører at det ikke sto noen advarsel i appen om at utgifter i henhold til reisegarantien ikke ville bli dekket.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at drosjeutgiftene på 408 kroner dekkes av Ruter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. januar 2023 var en av de store «snødagene» som var godt dekket i alle landets aviser i forkant, og på dagen. I flere av avisene ble det frarådet å reise om man ikke måtte, grunnet de trafikale utfordringene forårsaket av snøfallet. 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, 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.»

På grunnlag av dette avviser Ruter klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta fra Montebelloveien om kvelden den 6. januar 2023 var innstilt.

Det fremgår av reisegarantien til Ruter at dersom passasjeren blir mer enn 20 minutter forsinket som følge av at Ruter ikke er i rute, dekker Ruter dokumenterte utlegg på inntil 750 kroner dersom vilkårene for dette er oppfylt. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis passasjeren «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd».

I dette tilfellet har Ruter forklart at trafikale problemer skapt av snøvær var omtalt i flere aviser samme dag. Nemnda mener at reisegarantien ikke gjelder i dette tilfellet, da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Ruters kontroll med kraftig snøfall.

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)

