

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

05.04.2023

Saksnummer

2023-00395

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle ta buss fra Lørenvangen til Øraker skole kl. 07.55 den 5. januar 2023. Klager anfører at bussen først var forsinket, og deretter sto det i appen at alle bussene var innstilt. Klager anfører at hun sto og ventet lenge, men det kom ingen andre busser heller, så hun måtte til slutt skynde seg og bestille drosje, siden hun måtte på jobb. Klager anfører at det var vanskelig å få tak i drosje, siden det var mye trafikk.

Klager anfører at hun kom for sent til et viktig møte på jobb. Klager anfører at hun pleier å kjøpe periodebillett hos Ruter hver måned, så hun ønsker at Ruter dekker drosjeturen.

Klager anfører at hun ikke kunne vite om snøværet og hvordan det kom til å påvirke trafikken den aktuelle morgenen på forhånd. Klager anfører at det er urimelig å forvente dette. Klager anfører at Ruters app opplevdes som uoversiktlig og uforutsigbar denne morgenen, der det ble informert om forsinkelser og innstillinger om hverandre.

Klager krever at Ruter dekker 403 kroner for drosjeturen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Ruters reisegaranti står det følgende: «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»

Ruter velger derfor å stå fast ved avgjørelsen om å ikke dekke drosjeutgiftene.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen hun skulle ta fra Lørenvangen om morgenen den 5. januar 2023 var innstilt.

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 dersom vilkårene for dette er oppfylt. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis passasjerer «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd».

I dette tilfellet har Ruter fremlagt dokumentasjon som viser at det ble publisert en avviksmelding som informerte om store trafikale avvik i hele Oslo og Viken fra og med kl. 06.44 den 5. januar 2023. I avviksmeldingen vises det til at passasjerer må sjekke aktive avviksmeldinger for linjen de ønsker å reise med. Nemnda mener at det således ble informert om problemene før klagers planlagte reise kl. 07.55, og at klager derfor burde ha visst om problemet på forhånd.

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)