

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen ikke kom grunnet snøvær.

Dato

30.05.2023

Saksnummer

2023-00141

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra The Well til Oslo om kvelden den 26. desember 2022.

Klager anfører at bussen ikke dukket opp, og at han ventet mellom 40 og 60 minutter på bussholdeplassen før han tok drosje. Klager anfører at det ikke var informert om kanselleringen, og at det i Google Maps-appen sto at bussen var i rute.

Klager anfører at han ikke hadde kjøpt bussbillett på forhånd. Klager anfører at Ruter ikke informerte ham på noen måte om uregelmessigheter, og at selskapet må finne en måte å informere om slike ting via skjermer med ankomsttid slik de har andre steder.

Klager anfører at han ikke hadde noen annen måte å komme seg tilbake til byen på, slik at eneste alternativ var å ta drosje.

Klager krever at Ruter dekker drosjeutgiftene på 898 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 26. desember 2022 var en av store «snødagene». Det ble skrevet om utfordringene med snøværet i flere av landets aviser. Dette påvirket Ruters tilbud 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.»

På grunnlag av dette avslår Ruter kravet om dekning av drosjeutgiftene.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjeutgifter som følge av at bussen fra The Well til Oslo om kvelden den 26. desember 2022 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 dersom vilkårene for dette er oppfylt. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis årsaken til forsinkelsen ikke skyldes Ruter, som ved kraftig snøfall som her.

I dette tilfellet har Ruter vist til at det var store trafikale problemer i Oslo den aktuelle dagen, og har dokumentert at dette var omtalt i landets aviser. Nemnda mener at Ruter ikke kan lastes for innstillingen på grunn av snøværet. Nemnda har ikke grunn til å tvile på at været var grunnen til forsinkelsene og innstillingene denne dagen, og at bussen ville ha kjørt dersom dette hadde vært forsvarlig.

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)