

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av drosje - Ruters reisegaranti

### Dato

16.10.2019

### Saksnummer

2019-02161

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med buss fra Vika Atrium til Lyseveien 17. mai 2019 med avgang kl. 11.33. Bussen kom aldri og klager måtte benytte seg av taxi for å komme frem til endelig destinasjon.

Når det gjelder Ruters tilsvaer er det ikke riktig at det var gitt varsel på holdeplassen. Klager fastholder derfor at utgiften til alternativ transport skal dekkes av Ruter. Klager og flere andre reisende ventet til den digitale tavlen viste at bussen ble mer enn 30 minutter forsinket. Først da valgte de å reise med taxi ettersom det ikke finnes annet alternativ på den angitte strekningen. Ifølge klager var det mange reisende som ventet på bussen på den aktuelle holdeplassen, men hvis Ruter mener at det ble varselet digital burde det være en enkel sak for selskapet å fremlegge dokumentasjon som bekrefter dette.

Så fremt Ruter ikke kan dokumentere at det ble gitt tilstrekkelig informasjon om avviket fastholder klager kravet om at Ruter refunderer kostnaden til taxi pålydende kroner 550.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende avslag på krav om refusjon av taxi 17. mai 2019.

Reisegarantien gjelder ved forsinkelse på mer enn 20 minutter. Reisegarantien gjelder ikke dersom avvik er varslet i forkant, eller ved store arrangement som påvirker kollektivtrafikken.

17. mai er det mange arrangementer i forbindelse med nasjonaldagen. Da blir store deler av kollektivtrafikken berørt og omkjøringer, innstillinger og forsinkelser kan forekomme.

Linje 32 som klager skulle benytte denne dagen hadde omkjøring på deler av strekningen, og betjente blant annet ikke den holdeplassen klager skulle reise fra.

Dette avviket ble varslet i forkant. Det ble lagt ut informasjon på skjermene ved holdeplassene, og det lå informasjon på [www.ruter.no](http://www.ruter.no) og i reiseplanleggeren. Ruter mener derfor at avviket var varslet godt og kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av utgifter til taxi 17. mai 2019 med kr. 664,55 da buss nr 32 ikke var kommet 30 minutter etter avgangstid.

Nemnda bemerker at Ruter har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til refusjon av taxiutgifter ved forsinkelser på mer enn 20 minutter.

Det fremgår imidlertid at reisegarantien ikke gjelder dersom avviket var annonsert på forhånd. Refusjon gis for eksempel ikke ved forhåndsannonsering av kjente arrangementer som påvirker trafikkavviklingen.

Ruter har opplyst at busslinje 32 på grunn av 17.mai arrangementene i sentrum hadde omkjøring på deler av strekningen, og betjente blant annet ikke den holdeplassen Martinsen skulle reise fra.

Nemnda legge til grunn at avviket ble varslet i forkant ved informasjon på [ruter.no](http://ruter.no) og i reiseplanleggeren.

Ruter har opplyst at det også var informert om avvik på vedkommende holdeplass. Dette bestrides av klager.

Nemnda legger vekt på at at trafikkavviklingen i Oslo sentrum i betydelig grad ble påvirket av 17.mai arrangement. Reisende måtte følgelig være forberedt på at det kunne være endringer for en bussrute som går gjennom sentrum. Nemnda legger til grunn at avviket i alle fall var varslet på [ruter.no](http://ruter.no) og i reiseplanleggeren.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at reisegarantien kommer til anvendelse i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (Vy)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)