

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Frakjøring

### Dato

23.01.2017

### Saksnummer

2016-00509

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle 28. oktober 2016 under streiken hos NSB ta buss fra Bekkelagsveien til Bjørvika, men 6 busser kjørte forbi uten å stoppe. Klager kunne observere at det var plass på flere av bussene, men sjåføren oppfordret med håndtegn å ta neste buss. Klager ventet 50 min, før han til slutt tok drosje.

Klager mener at det var mange ledige plasser på flere av bussene - ordinære ståplasser. Bussjåførens signaler med hånden ga inntrykk av han var sent ute og at klager skulle ta neste buss. Klager har forståelse for den prekære situasjonen for Ruter når NSB er i streik, men klager opplevde at det var ledig plasser på bussene som kjørte forbi uten å stanse.

Klager krever refusjon av drosjeutgiften.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter henviser til sine regler for drosjerefusjon, som er å finne på Ruters nettsider, folder ombord i Ruters transportmidler. Hvor det fremgår når man får drosjerefusjon og når man ikke innrømmes refusjon. I dette tilfellet er det ikke streik som er utslagsgivende, men setningen: "Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos oss." Ruter mener at streiken var godt kjent da det var mye dekning gjennom media. Årsaken til at bussene ble så fulle, lå ikke hos Ruter, dermed gjaldt heller ikke Ruters Reisegaranti. Som et resultat av streiken hos NSB ble Ruters busser svært fulle og kapasiteten ble sprengt på flere linjer, og spesielt ille var det på 80-linjene som går i området som var hardest rammet av streiken.

Det er fører som er ansvarlig for sikkerheten om bord, og det han som avgjør om det er plass til flere passasjerer. Ruter kan ikke si noe nærmere om hvor mange som var om

bord i bussene som passerte mens klage. Ruter legger derfor til grunn at førerne har tatt en vurdering av om det har vært plass eller ikke når de har passert holdeplassen. Ruter mener det blir feil at Ruter skal ha store utgifter på grunn av streik hos et annet selskap.

Ruter mener videre at det er også noen spilleregler når det gjelder streik, og henviser til at om Ruter hadde satt inn flere busser for å ta unna, så kunne dette blitt oppfattet som streikebryteri. Ruter satte derimot inn ekstra busser for skoleelever. Ruter avviste derfor de kravene som kom om drosjerefusjon mens denne streiken pågikk. Dette er en avgjørelse Ruter ikke ser grunn til å endre, og avviser derfor kravet fra klager.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager ikke kom med buss fra Bekkelagsveien til Bjørvika den 28. oktober 2016 under NSBs streik. Han ble frakjørt av seks busser og tok deretter drosje.

På grunn av streiken hos NSB ble bussene overfylt og mange reisende kom ikke med. Situasjonen var mye omtalt i media.

Nemnda er enig med Ruter i at klagers situasjon ikke omfattes av reisegarantien. Det vises til den refererte informasjonen på nettet og i brosjyrer som referert av Ruter.

Nemnda viser særlig til at det ikke gis refusjon når den reisende visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos Ruter.

Nemnda oppfatter klager slik at han er særlig opptatt av at i alle fall den første bussen ikke var full, men at sjåføren likevel med en håndbevegelse viste til neste buss.

Nemnda bemerker at det er forståelig at en slik opplevelse er svært frustrerende. Det er imidlertid ut fra de opplysninger som foreligger vanskelig å overprøve de vurderinger sjåføren antas å ha gjort med hensyn til sikkerhet og øvrig trafikkgrunnlag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det ikke er grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgiftene til drosje.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport vinner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)