

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at det ikke ble informert om avvik for bussreise.

Dato

05.04.2023

Saksnummer

2023-00232

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss 71A fra Mortensrud T til Bjørndal senter om kvelden den 4. januar 2023. Bussen dukket imidlertid ikke opp, og klager anfører at det ikke ble gitt noen informasjon om at den var innstilt, verken på nettet under avviksmeldinger eller på elektronisk skilt på holdeplassen.

Klager anfører at da bussen ikke hadde kommet i løpet av ca. 45 minutter, valgte han å ta drosje hjem. Klager anfører at selv om Ruter anfører at det var kraftig snøvær og at reisegarantien da ikke gjelder, må det utslagsgivende være at Ruter ikke informerte om at bussen faktisk var innstilt, verken på nettet i forkant eller på elektronisk skilt på holdeplassen.

Klager anfører at Ruter først informerte alle kundene dagen etter om at værforholdene medførte at reisegarantien ikke gjelder. Klager anfører at uavhengig av værforholdene har Ruter uansett brutt punkt 8 i reisegarantien: «Du får umiddelbar informasjon ved stans og forsinkelse. Ved stans eller annen forsinkelse skal føreren straks informere om årsaken, og du skal så langt det er praktisk mulig få informasjon om avvik på skjermen om bord og på stoppestedet».

Klager anfører at han i tillegg har innhentet en uttalelse fra Bymiljøetaten i Oslo der det fremgår at Ruter har utfordringer med fremkommeligheten til noen nyere busstyper. Klager anfører at passasjerene ikke kan lastes for forhold som skyldes valg Ruter har tatt.

Klager viser til fremlagt skjermdump som viser Ruters oversikt over avvik. Klager anfører at han sjekket denne før hjemreise fra jobb, og at 71A så ut til å gå. Klager anfører at han derfor valgte å reise hjem, ved å først ta T-banen fra Blindern til Mortensrud. Klager

anfører at andre linjer som passerte samme terminal, Mortensrud, viste seg å gå, om enn forsinket, men ingen av førerne visste noe om bussen han ventet på.

Klager anfører at da han var fremme på Mortensrud, viste skjermen på holdeplassen sanntid, som om bussen skulle komme, men den kom ikke.

Klager anfører at størrelsen på drosjeregningen kan være den reelle grunnen til at Ruter avslø klagen, siden regningen kom på 500 kroner.

Til Ruters tilsvar anfører klager blant annet at det må ha vært avvik mellom det Ruter har presentert av intern informasjon og det publikum er blitt vist. Klager anfører at skjermdumpene ikke ser ut som skjermbildet publikum får se på Ruters nettsider, men som et internt web-verktøy. Klager anfører at i den andre skjermdumpen er det dessuten presentert informasjon for en periode på fem uker fra 4. januar til 10. februar om at buss 71A/B ikke gikk, og at dette ikke er helt realistisk, da det da virker mer som en helgardering. Klager anfører at man da like godt bare kan si at reisegarantien ikke gjelder når det er vinter. Klager anfører at det hadde vært greit nok, for da hadde man forholdt seg til det.

Klager anfører at han forholdt seg fortløpende til det han som passasjer kunne se på ruter.no/avvik på PC-en på jobben, deretter på mobilen og så på elektronisk holdeplasskilt da han kom frem. Klager anfører at dersom Ruter hadde intern informasjon på egne nettsider eller web-verktøy, var ikke dette den informasjonen publikum kunne se.

Klager anfører at han mener at han som passasjer har holdt seg oppdatert fortløpende og så godt som det kan forventes. Klager anfører at han ikke forstår hva mer han kunne ha gjort.

Klager anfører at han i tillegg har astma og kom i en risikabel situasjon da han ankom Mortensrud, og han fikk pusteproblemer etter hvert. Klager anfører at han aldri ville ha satt kursen hjemover fra jobben, eller ha ventet i 45-50 minutter i vinterkulden hvis han hadde fått informasjon via ruter.no eller på holdeplasskilt ved ankomst. Klager anfører at han i så fall ville ha tatt drosje mye tidligere, uavhengig av om det hadde blitt dekket eller ikke.

Klager anfører at Ruter helt klart har problemer med å informere passasjerene effektivt ved avvik. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at Ruter dekker drosjeregningen på 500 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Informasjonen ligger alltid tilgjengelig på Ruter.no. I januar var det flere dager med glatt føre og kraftige snøfall som påvirket fremkommeligheten. Erfaringsmessig i denne

perioden så Ruter at kundene ikke sjekket på ruter.no om reisegarantien var gjeldende, og Ruter valgte derfor etter hvert å publisere denne informasjonen i reiseplanleggeren som en ekstra informasjon til de reisende.

I reisegarantien står det: «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 står derfor fast ved avgjørelsen om at reisegarantien ikke gjelder i dette tilfellet.

Til klagers kommentarer anføres det at avviksmeldingen som det vises til i skjermdumpen, ble publisert på ruter.no kl. 14.09 den 4. januar 2023. Dette systemet viser oversikt over hvilke avviksmeldinger som er lagt ut på ruter.no, om bord, på skjermer som viser avviksmeldinger og i app. Avviksmeldinger som ikke har en sluttid, blir ofte publisert med en sluttdato langt frem i tid for så å lukkes når avviket ikke gjelder lenger.

Nemnda bemerket

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta fra Mortensrud T til Bjørndal senter om kvelden den 4. januar 2023 ikke gikk.

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 at fra og med kl. 14.09 den 4. januar 2023 var alle avgangene på linje 71A og 71B innstilt inntil videre på grunn av fremkommelighetsproblemer. I avviksmeldingen vises det til at passasjerer må finne andre alternativer. Klager har selv fremlagt skjermbilde som viser at 71A og 71B var oppført på listen over avvik. Nemnda mener at det således ble informert om problemene før klagers planlagte reise, 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 Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)