

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krever drosjeutgifter dekket. Ruter viser til at  
avviket var forhåndsannonsert flere dager før

### Dato

18.10.2023

### Saksnummer

2023-02255

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han skulle ta buss fra Tullinløkka til Åsbråten kl. 03.20 den 18. juni 2023. Klager anfører at han var ferdig på jobb klokken 3 den natten og måtte ta buss for å komme seg hjem til Holmlia.

Klager anfører blant annet at han ikke har smarttelefon og at han sjekket i god tid for hvordan han skulle komme seg hjem. På busstoppet fant han bare informasjon om avvik i trikken, det var ikke nevnt noe om buss. Klager anfører at dersom det var tydelig informert, slik Ruter hevder, hadde det ikke samlet seg en folkemengde og ventet på bussen som aldri kom.

Klager krever at Ruter dekker 937 kroner for drosjeturen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I Ruters reisegaranti står det: Du får ikke refusjon hvis du visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos Ruter.

Den 12. juni 2023 stengte Grensa grunnet brann. Dette påvirket kollektivtrafikken i form av omkjøringer i området. T-banen, trikken og busslinje 11N og 19N ble berørt av avviket. Vedlagt avviksmelding ble publisert i perioden 13. juni 2023 02:00 - 21. juni 2023 12:00, med informasjon om hvilke holdeplasser som ikke ble betjent. Informasjonen var publisert på digitale skjermer på holdeplassen.

Flere aviser skrev om brannen og fremkommeligheten i området som en konsekvens. Fremkommeligheten i området etter brannen var ikke god nok og bussen kune derfor ikke betjene stoppestedene Tullinløkka, Tinghuset og Stortorvet.

### **Nemnda bemerkar**

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta fra Tullinløkka om natta den 18. juni 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 trafikale avvik for ruter som ble berørt av en stor brann i en bygård ved Grensen. I avviksmeldingen - som Ruter hevder ble publisert på digitale skjermer på holdeplassen i perioden fra 13. juni - 21. juni - ble det gitt informasjon om hvilke holdeplasser som ikke ble betjent. Nemnda finner det sannsynliggjort at det ble informert om problemene før klagers planlagte reise kl. 03.00, 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)