

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av
forsinkede og kansellerte bussavganger. Snøvær.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-00973

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Nydalen til Kværnerbyen i 16-tiden den 13. mars 2023. Klager anfører at T-banen gikk, slik at han tok denne fra Nydalen til Jernbanetorget, men fra Jernbanetorget gikk det nesten ingen busser.

Klager anfører at han kan ta tre ulike busser til Kværnerbyen, og at det denne dagen var ekstra krise, fordi han måtte bistå i hjemmet siden en hjemmehjelp ikke hadde dukket opp i tide.

Klager anfører at han ventet på 70-bussen, som dukket opp etter 30 minutter, men den var altfor full, og bussjåføren nektet ham adgang. Klager anfører at 34- og 73-bussen aldri dukket opp, og at han sto og ventet i over én time. Klager anfører at den eneste måten å komme seg til Kværnerbyen er med buss, og han ble derfor nødt til å ta en drosje.

Klager anfører at det snødde litt, men at snø ikke kan anses som ekstremvær i Norge. Klager anfører at det at Ruter ikke har kontroll på vedlikehold av bussene sine, ikke kan gå utover ham.

Klager anfører at det var varslet snøvær flere dager på forhånd. Klager anfører at dette ikke var en overraskelse og at Ruter bør være bedre forberedt. Klager anfører at han tar hensyn hvis det er værromslag som er ekstremt og plutselig, men at det ikke var snakk om dette her.

Klager krever at Ruter dekker drosjeutgiftene på 522 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I reisegarantien står det som følger: «Du får ikke refusjon dersom du visste eller burde ha visst om problemet på forhånd, eller hvis årsaken ikke ligger hos oss. Dette kan blant annet omfatte ekstreme værforhold som kraftig vind, kraftig regn og kraftige snøfall.»

Den 13. mars 2023 var det meldt store mengder snø, og Ruter publiserte i den forbindelse en avviksmelding om dette kl. 00.30 den 13. mars. Om morgenen var det lite snø, og trafikkavviklingen gikk som normalt. Kl. 08.46 endret dette seg drastisk, og Ruter oppdaterte avviksmeldingen. Det ble meldt om større mengder snø som medførte at flere linjer fikk større driftsforstyrrelser i Oslo og Viken. Flere busslinjer ble helt innstilt.

Ruter velger med dette å stå fast ved avgjørelsen om å ikke dekke drosjeutgiftene.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av forsinkelser og innstilte avganger om ettermiddagen den 13. mars 2023. Klager har anført at han reiste fra Nydalen til Jernbanetorget med T-banen i 16-tiden, men at han ikke kom seg videre med buss derfra til Kværnerbyen.

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. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis passasjerer «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd», eller hvis problemet skyldes «Ekstreme værforhold som kraftig vind, kraftig regn og kraftige snøfall».

I dette tilfellet har Ruter fremlagt kopi av logg og avviksmelding som viser at det ble varslet om større driftsforstyrrelser i hele Oslo og Viken grunnet større mengder med snø. Det er oppgitt at avviksmeldingen var publisert fra kl. 00.30 til kl. 07.10 den 13. mars og deretter fra kl. 08.46 den 13. mars til kl. 06.50 den 14. mars. Nemnda er av den oppfatning at reisegarantien dermed ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet.

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 Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

