

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av forsinket buss.

### Dato

03.04.2018

### Saksnummer

2018-00051

### Tjenesteytere

Brakar

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok bussen 3. januar 2018 for å hente sin datter i barnehagen.

Denne ettermiddagen snødde det, og det var endel brøytebiler på veien. Bussen klager satt ombord i bestemte seg for å stoppe på Strømsø torg, fordi det var 5-6 busser som sperret veien opp en bakke på den strekningen bussen skulle kjøre. Føreren ønsket ikke å skape ytterligere trafikkaos.

Klager, som skulle hente sin datter i barnehagen, ventet ombord i bussen i påvente av at den skulle kjøre. Etter 40 minutter var det fremdeles ingen informasjon fra selskapet om når bussen kunne kjøre, og klager valgte da å ta en taxi til barnehagen. Det var begrenset hvor lenge hun kunne la ettåringen vente i barnehagen.

Brakar har i sitt svar til klager vist til at årsaken til forsinkelsen var værforholdene. Klager på sin side hevder at grunnen til at det ble forsinkelse i dette tilfelle var fordi selskapet ikke var forberedt og at bussene kjørte uten kjetting. Videre var det dårlig kommunikasjon mellom bussene, noe som resulterte i at når den ene bussen ikke kom seg opp bakken fikk ikke bussene som kom bak beskjed om dette. Derfor ble så mange busser stående i bakken. Ikke på grunn av værforholdene, men fordi de skapte kø på veien.

Klager krever derfor at Brakar refunderer utgiften til taxi på kroner 269.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Brakar viser til mottatt henvendelse fra klager 3. januar 2018 vedrørende krav om refusjon av utgift til taxi.

Klager ventet på buss linje nummer 3 fra Strømsø torg til Skogerveien. Bussen har ikke kommet og klager har tatt drosje.

Denne dagen var det store forsinkelser og flere busser ble innstilt som følge av værforholdene. Veiene ble ikke brøyet og bussene kunne derfor ikke kjøre. Det ble purret på Aktiv veidrift som hadde ansvaret for fjerning av snø. Brakar viser her til vedlagt e-post korrespondanse.

På bakgrunn av at det var ufremkommelige forhold langs veiene, valgte busselskapet å innstille bussavgangene resten av kvelden.

Reisegarantien gjelder ikke under slike forhold. Brakar kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kostnad til drosje.

### **Nemnda bemerker**

Brakar har bestemmelser om erstatning for utgifter til alternativ transport ved forsinkelser i sin reisegaranti.

Reisegarantien gjelder imidlertid ikke "ved hendelser som streik og liknende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (kraftig snøfall, flom, ras osv), veiarbeid og uforutsette trafikale forhold, store arrangementer som berører kollektivtrafikken i stor grad."

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, legger til grunn at årsaken til forsinkelsen og senere innstillinger av bussene var vanskelige trafikale forhold på grunn av kraftig snøfall og mangelfull brøyting som busselskapet ikke hadde kontroll over. Etter flertallets syn gjelder reisegarantien da ikke.

Nemndas flertall bemerker at erstatningsansvar ut over reisegarantien må være basert på uaktsomhet fra Brakars side. Nemnda finner ut fra de opplysninger som foreligger, ikke sannsynliggjort i tilstrekkelig grad at Brakar kan bebreides for ikke å ha hatt kjetting for bussene eller på annen måte vært bedre forberedt på snøproblemene, på en slik måte at selskapet kan anses erstatningsansvarlig.

Nemndas flertall finner ikke å kunne anbefales at det gis erstatning for utgiftene til taxi.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Grannes og Sørлие, er av den oppfatning at det er Brakar som påberoper seg at unntaksvilkårene medfører at reisegarantien ikke gjelder og som til en viss grad må sannsynliggjøre at de er oppfylt. Mindretallet forstår unntaksvilkårene slik at forsinkelser og innstillinger som skyldes ordinære værforhold og/eller mer forutsigbare trafikale forhold, ikke er tilstrekkelig til at unntaksvilkårene kommer til anvendelse. Disse vurderingene må etter mindretallets syn foretas i lys av hva som er påregnelig i den aktuelle årstiden. Snøvær i januar med tilhørende trafikale utfordringer, er etter mindretallets syn ikke i seg selv tilstrekkelig til at unntaksvilkårene

kommer til anvendelse. Mindretallet mener at Brakar ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at værforholdene den aktuelle dagen var «ekstraordinære». Mindretallet finner heller ikke at Brakar har godtgjort at de trafikale forholdene var «uforutsette» i lys av hva som må anses påregnelig midtvinters, selv om forholdene medførte problemer for kollektivtrafikkavviklingen. Nemndas mindretall er etter dette av den oppfatning at Brakar bør erstatte klagers utgifter til taxi.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens. .

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)