

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen ikke kom grunnet snøvær. Anført misvisende informasjon.

### Dato

30.05.2023

### Saksnummer

2023-00394

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss 79 fra Ljabru stasjon om ettermiddagen den 17. desember 2022. Klager anfører at det på lystavlen sto at bussen var på vei. Klager anfører at det på lystavlen sto at bussen skulle komme om 14 minutter, men etter 14 minutter forsvant informasjonen om at bussen skulle komme nå, og bussen dukket ikke opp. Klager anfører at det deretter sto at bussen skulle komme om seks minutter, men denne informasjonen forsvant igjen seks minutter etter. Klager anfører at det deretter kom opp informasjon om at bussen skulle komme om 13 minutter, men heller ikke denne gangen dukket det opp noen buss. Klager anfører at alle tidene deretter forsvant fra tavlen, og etter mer enn én times venting valgte klager å ta drosje.

Klager anfører at hun ikke visste eller hadde mulighet til å vite om bussen hadde problemer på veien, fordi Ruters egen lystavle opplyste om at bussen var på vei til Ljabru holdeplass. Klager anfører at lystavlen ga henne all grunn til å vente på bussen. Klager anfører at hun ble stående og vente, fordi Ruter gjentatte ganger opplyste om at bussen kom. Klager anfører at Ruter ga henne feil informasjon og falske løfter om bussankomst. Klager anfører at hun ikke hadde mulighet til å vite at hun ble villedet av Ruter og at de ga henne feil informasjon som medførte at hun sto og ventet og frøs i kulden i nærmere én time.

Klager anfører at Ruter lover å dekke drosje i et slikt tilfelle i henhold til sin reisegaranti.

Til Ruters tilsvaret anfører klager blant annet at nedtellingen på lystavlen viste at bussen var på vei, men trolig forsinket, og at forsinkelse som det ikke opplyses om dekkes av Ruters reisegaranti. Klager anfører at det ikke var meldt til dem som sto på bussholdeplassen kl. 17 den dagen at det ikke var forsvarlig å kjøre. Klager anfører at det

var kaldt og litt glatt, men det snødde ikke, og det var ikke «ekstreme værforhold». Klager anfører at en buss som gikk motsatt vei, gikk som normalt, og sjåføren oppga at bussen var forsikret. Klager anfører at hvis alle Ruters kunder skulle la være å ta trikk og buss hver gang det snør, ville det oppstått kaos, og det er verken mulig eller ønskelig.

Klager krever at Ruter dekker drosjeutgiftene på 600 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 17. desember 2022 var en av store «snødagene» som var godt dekket i alle landets aviser i forkant. Det ble frarådet å reise om man ikke måtte, og det ble også anbefalt å ha hjemmekontor for de som hadde mulighet til det. Dette påvirket tilbudet til Ruter i form av forsinkelser og innstilte avganger for buss, trikk og T-bane. Noen steder var det ikke mulig å kjøre, andre steder var det ikke forsvarlig.

I Ruters reisegaranti står det som følger: «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.»

Om sanntidstavlene på holdeplassen teller ned og bussen ikke kommer, kan det tyde på at bussen var forsinket eller innstilt.

Dette ble meldt til Ruter denne dagen. I tillegg fikk Ruter denne meldingen fra operatør som drifter linje 79 kl. 15.30 den 17.12: «Det er ikke forsvarlig å kjøre nå på grunn av mengde av snøfall. På grunn av sikkerhet ønsker jeg å stoppe alle trafikk i følgende områder fram til en vurdering at det er trygt å kjøre igjen: Bjørndal, Holmlia, Tårnåsen og Grorudveien».

På dager som den 17. desember 2022 var høyeste prioritet å ha kontroll på trafikken. Da kan det ta noe tid å få lagt inn ny informasjon eller fjerne en avgang i sanntid.

På grunnlag av dette avviser Ruter kravet om at drosjeutgiftene dekkes.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen hun skulle ta fra Ljabru stasjon i 17-tiden den 17. desember 2022 ikke dukket opp.

Det fremgår av reisegarantien til Ruter at dersom passasjeren 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 årsaken til forsinkelsen ikke skyldes Ruter, som ved kraftig snøfall som her.

I dette tilfellet har Ruter forklart at trafikale problemer skapt av snøvær var omtalt i flere aviser i forkant. Nemndas flertall, nemndselder og bransjerepresentantene, finner ikke

grunn til å tvile på at snøværet var årsak til at bussen ikke kom. Det vises blant annet til meldingen fra operatør som tjenesteyter har vist til i sitt tilsvarende, om at det ikke var trygt å kjøre i området klager befant seg. Flertallet mener dermed at reisegarantien ikke gjelder i dette tilfellet, og at klager ikke har rett på å få dekket utgiftene til drosje. Flertallet vil imidlertid bemerke at det på lystavlen med avgangene burde vært opplyst om forsinkelser og innstillinger.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at 20 minutters forsinkelse som hovedregel gir rett til erstatning for alternativ transport i henhold til Ruters reisegaranti. Under garantien er det tilknyttet enkelte unntak, og tjenesteyter har bevisbyrden for at disse er oppfylt. I foreliggende sak er klagers krav avslått med begrunnelse i værforhold, og at passasjerer «visste om eller burde ha visst problemet på forhånd».

Når det gjelder unntaket «burde visst», er det etter mindretallets syn ikke tilstrekkelig at snøværet var omtalt i aviser. Omtalen måtte eventuelt danne tilstrekkelig grunnlag for at den konkrete reisen ville rammes. Ruter har ikke fremlagt dokumentasjon for dette. Med kunnskap om at værforholdene berører konkrete ruter til spesielle tidspunkter vil dette utvide tjenesteyters opplysningsplikt. En profesjonell tjenesteyter har den tekniske kompetansen til å kunne oppdatere konsekvenser av ekstreme værforhold i sanntid. Ved vurderingen av om den reisende «burde visst» om forsinkelsen må det ses hen til både hvilken informasjon selskapet gir sine reisende og den reisendes egenrisiko for å tilegne seg informasjon. Tjenesteyters opplysningsplikt vil normalt gå foran forbrukeres undersøkelsesplikt. En reisende må kunne legge til grunn oppdaterte rutetider som gis på sanntidstavler. Ytterligere forsinkelser bør den profesjonelle part bære risikoen for.

Den andre aktuelle unntaksregelen fordrer årsaker utenfor tjenesteyters kontroll, som «ekstreme værforhold». Det forhold at det til tider kan komme mye regn eller snø på en dag er ikke i seg selv ekstremt. I saken er det ikke fremlagt dokumentasjon på hvor mye snøfall det var i det aktuelle området denne dagen. Tjenesteyter kan etter dette ikke anses å ha oppfylt sin bevisbyrde.

Etter dette mener mindretallet at klager bør gis medhold i dekning av taxikostnadene på 600 kroner.

## Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

## Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

