

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at bybanen ble innstilt.

### Dato

20.08.2024

### Saksnummer

2024-00957

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bybanen fra Byparken til Bergen lufthavn den 18. januar 2024, og deretter videre med fly til Oslo.

Klager anfører at det snødde mye den dagen. Klager anfører at driften av bybanen plutselig ble innstilt på ubestemt tid mens han stod og ventet på en bybane som tilsynelatende var på vei. Klager anfører at han måtte ta drosje for å rekke flyet sitt.

Klager krever å få dekket 848 kroner i utgifter til drosje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss følger den nasjonale reisegarantien, der forsinkelser/innstillinger utenfor deres kontroll, ikke dekkes. Den 18. januar var det mye snøfall og glatte veier. Også Bybanen ble påvirket av dette. Kl. 15:39 la Skyss ut avviksmeldinger på deres skjermer, reisepanlegger og skyss.no om at bybanen var innstilt inntil videre. Meldingen lå ute til kl. 17:24.

Store deler av dagen hadde Skyss informasjon på skjermene deres om at det ville være forsinkelser på bybanen grunnet snøkaoset. Skyss har fått ny informasjon som viser årsak til innstilling, og kl.15:39 ble bybanen helt innstilt da brøytevogn/slipevogn hadde havarert. Ny melding ut om innstilling av bybanen ble lagt ut kl. 15:39, og forslag til hvordan de reisende kunne komme seg videre. Vedlagt følger deler av avviksmelding som Skyss hadde ute, dette gjelder da for reisende som skulle fra Byparken. Skyss kom med alternativer til de reisende, da bybanen ikke gikk.

Skyss mener derfor det er rett at denne saken får avslag på søknad om reisegaranti.

## Nemnda bemerkar

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at bybanen han hadde planlagt å reise med den 18. januar 2024 ble innstilt.

Det følger av Skyss' reisegaranti at dokumenterte utlegg til drosje vil refunderes med inntil 550 kroner dersom den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time. Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor Skyss eller transportøren sin kontroll.

Skyss har oppgitt at det var mye snøfall og glatte veien den aktuelle dagen, og at bybanen ble helt innstilt kl. 15:39 da en brøytevogn/slipevogn hadde havarert. Videre har Skyss opplyst at det ble lagt ut avviksmeldinger på deres skjermer, i reiseplanleggeren og på skyss.no kl. 15:39, og at disse lå ute til kl. 17:24.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner det sannsynliggjort at innstillingen skyldtes forhold utenfor Skyss' kontroll, herunder værforhold og havarert brøytevogn/slipevogn. Både klager og Skyss har oppgitt at det snødde mye den dagen, og Skyss har fremlagt logg for driftsstans og internmelding, hvor det fremgår at driftsstansen skyldtes brøytevogn/slipevogn som hadde havarert. Etter flertallets syn kommer ikke reisegarantien til anvendelse i slike tilfeller.

Klager har i klageskjema til Skyss opplyst at han hadde planlagt å reise med avgang kl. 16:05 – 16:15. Flertallet bemerkar at avviksmeldinger ble lagt ut kl. 15:39, og at den reisende selv er ansvarlig for å sjekke avviksmeldinger og planlegge sin reise ut ifra informasjonen som er tilgjengelig på opererende transportørs kommunikasjonsplattformer.

Flertallet finner etter dette at klager ikke har krav på å få dekket utgifter til drosje etter reisegarantien. Flertallet kan heller ikke se at klager har rett på å få dekket utgifter til drosje på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at innstillingen ikke kan anses for å ha vært "annonsert på forhånd", da dette ble varslet 25 minutter før avgangstid som følge av havarert brøytevogn. Mindretallet oppfatter det aktuelle unntaket fra reisegarantien for å ta sikte på planlagte avvik som er annonsert i god nok tid til at forbruker kan finne andre alternativer. Mindretallet mener også at havari av selskapets brøytevogn er en hendelse innenfor selskapets kontroll. Innstillingen gir dermed grunnlag for erstatning på 550 kroner i henhold til reisegarantien.

## Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Irene Vabe (Ruter)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)