

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at Ruter dekker utgifter til drosje som følge av at bussen ikke kom. Snøvær.

### Dato

07.06.2023

### Saksnummer

2023-01036

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Storgata til Alexander Kiellands plass om ettermiddagen den 13. mars 2023.

Klager anfører at mens han gikk bortover Storgata fra nr. 1 og bort til holdeplassen, kjørte det flere busser og trikker forbi ham. Klager anfører at han også hadde tatt bussen til jobben om morgenen den dagen, og det heftigste snøfallet skjedde om natten. Klager anfører at det absolutt ikke var noen grunn til at han skulle kunne forutse at alle bussene ville bli innstilt. Klager anfører at det ikke var varslet om noen forsinkelser eller innstillinger i appen da han bestilte billetten. Klager anfører at da han kom til holdeplassen, så alt normalt ut.

Klager anfører at da den første annonserte bussen aldri kom, reagerte han ikke, siden det er såpass normalt med forsinkelser i Oslo sentrum, Klager anfører at da den andre bussen ikke kom, sjekket han appen igjen, og da var det varslet om forsinkelse/innstilling. Klager anfører at trikkene gikk som normalt.

Klager anfører at han var nødt til å ta drosje, fordi han måtte rekke å hente sønnen på skolen før AKS stengte.

Klager har etter ha sendt inn saken til Transportklagenemnda fått imøtekommet kravet om refusjon av billetten han hadde kjøpt. Klager krever at Ruter også dekker drosjeutgiftene på 272 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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 eller kraftige snøfall.»

Den 13. mars 2023 forårsaket et større snøfall utfordringer i kollektivtrafikken. Ruter oppdaterte ruter.no, app og de digitale skiltene på holdeplassene med løpende informasjon. I avviksmeldingen som lå publisert der fra kl. 00.30 den 13. mars 2023 til kl. 06.50 den 14. mars 2023 sto det som følger: «Det er større mengder med snø og nedbør. Dette fører til at flere linjer har større driftsforstyrrelser med avvik i hele Oslo og Viken. Flere busslinjer er helt innstilt. Vi oppfordrer alle om å bli hjemme eller benytte seg av alternative transportmidler.»

Denne avviksmeldingen ble fjernet i perioden mellom kl. 07.10 og kl. 08.46, da det var mindre snø. Det var meldt om gult farevarsel hos Yr, og utover dagen økte mengden snø.

Ruter har tatt en ny vurdering i saken og ønsker å tilby kunden refusjon av ubenyttet billett.

Utover dette står Ruter fast ved avgjørelsen om å ikke dekke klagers utgifter til drosje.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta fra Storgata til Alexander Kiellands plass i 15-tiden den 13. mars 2023 ikke dukket opp. Ruter har imøtekommet klagers krav om refusjon av betalt bussbillett.

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 i kravet om dekning av drosjeutgiftene.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)  
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)  
Olav Grøttland (Vy)  
Paal Bjønness (Forbrukerrådet)  
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)