

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at bussbilletten refunderes og at utgifter til drosje dekkes som følge av innstilling av buss.

Dato

24.04.2023

Saksnummer

2023-00541

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta buss fra Jernbanetorget til Mastemyr om kvelden den 14. januar 2023. Bussen dukket imidlertid ikke opp, og klager endte opp med å ta drosje.

Klager anfører at han ventet på bussen fra kl. 23.30, men bussen ble innstilt som følge av snø. Klager anfører at han tok drosje, men ikke kunne se problemet med snø. Klager anfører at dette ikke kan være årsaken til kanselleringen og utsettelsen av den aktuelle ruten. Klager anfører at heller ikke temperaturen var årsaken til kanselleringen.

Klager anfører at først nærmere kl. 01 om natten kunne han begynne å se problemet. Klager anfører at det ikke kan være snakk om å skylde på snøproblemene før på det tidspunktet.

Klager anfører at dette er første gang han krever refusjon, og at han har tatt drosje hjem mange ganger tidligere av samme årsak uten å ha krevd at utgiftene dekkes.

Klager anfører at det kun sluddet litt da det ble informert om kanselleringen, og at det ikke kom snø før en time etter at han hadde kommet seg hjem med drosjen.

Til Ruters tilsvaer anfører klager at det mellom Oslo og Mastemyr ikke var snøkaos. Klager anfører at det kun var lett dryss. Klager anfører at om Ruter nevner andre områder med snøkaos, betyr ikke det at den aktuelle strekningen var rammet av problemet, og selskapet bør derfor dekke kostnadene. Klager anfører at det faktum at det var snø i noen mil i en annen retning, ikke har noe med denne kanselleringen å gjøre.

Videre stiller klager spørsmål ved hva Ruter regner som ekstreme værforhold. Klager viser til definisjonen på hva kraftig vind og kraftig regn er, og stiller seg kritisk til Ruters forklaring.

Klager krever refusjon av bussbilletten på 64 kroner og at drosjeutgiftene på 1011 kroner dekkes.

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 og kraftige snøfall»

Den 14. januar 2023 medførte værforholdene store forsinkelser og innstilte avganger. Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser loggen og meldingene fra driftsdøgnet.

Ruter står dermed fast ved avgjørelsen.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett og at utgifter til drosje dekkes som følge av at bussen han skulle ta ble kansellert.

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 dersom vilkårene for dette er oppfylt. Garantien gjelder imidlertid ikke hvis passasjerer «visste om eller burde ha visst om problemet på forhånd» eller ekstreme værforhold.

I dette tilfellet har Ruter fremlagt dokumentasjon som viser at det ble publisert en avviksmelding som informerte om forsinkelser og innstillinger av flere avganger grunnet snø, glatt føre og vanskelige kjøreforhold mellom kl. 23.31 den 14. januar og kl. 15.15 den 15. januar. I avviksmeldingen vises det til at passasjerer må sjekke aktive avviksmeldinger for linjen de ønsker å reise med. Nemnda viser til at det fremgår av kvitteringen for bussbilletten til klager at denne ble kjøpt kl. 23.46.

Etter nemndas syn kommer ikke reisegarantien til anvendelse da kanselleringen skyldtes vær- og føreforhold som Ruter ikke er ansvarlig for. Bussen ble imidlertid kansellert, og tjenesten således ikke levert. Det er ikke opplyst at det var mulig for klager å benytte billetten på en annen av Ruters avganger, slik at han må gis refusjon for den kjøpte billetten som han ikke fikk benyttet. Avviksmeldingen ble lagt ut kun kort tid før avgangen, slik at det ikke kan anses at klager var klar over avviket før han kjøpte billett.

Etter dette er nemnda kommet til at klager har rett på å få refundert bussbilletten, men ikke utgiftene til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i at han gis refusjon for bussbillett. Ellers ikke medhold.

Nemndas representanter

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