

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi på grunn av innstilt tog

### Dato

15.08.2022

### Saksnummer

2022-01022

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget fra Lillestrøm stasjon 23. mai 2022 kl. 05.26. Klager forklarer at det ble gikk beskjed om innstilling kl. 05:24 og at det ikke stod noen grunn til hvorfor toget var innstilt da han ankom togstasjonen. På grunn av det innstilte toget ble klager nødt til å ta taxi til jobb da denne avgangen var den første og eneste han kunne ta for å rekke jobb kl. 06:00.

Klager krever utlegg til taxi refundert, på totalt kr. 837.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy forklarer at første avgang fra Lillestrøm til Nationaltheatret den 23. mai 2022 var fra Lillestrøm kl. 05:10. Videre forklarer Vy at avgangen klager skulle ha reist med kl. 05:26 fra Lillestrøm ble dessverre innstilt som følge av teknisk feil på toget. Neste avgang fra Lillestrøm var da kl. 05:40 – som var annonsert og avgikk på rutetid. Deretter var det avgang kl. 05:46 som også var annonsert og avgikk på rutetid.

Vy legger til at det ble sendt ut varsel om innstilling til app for de som har valgt å motta informasjon om avvik.

Vy viser til sine reisevilkår punkt 6:

"Dine rettigheter hvis toget blir forsinket eller innstilt

A. Vys reisegaranti gir deg rettigheter hvis ditt Vy tog er forsinket eller innstilt. Hvis toget er forsinket eller innstilt, tilbyr Vy et alternativ. Det kan være neste tog eller annet transportmiddel.

Dersom vi ikke har gitt deg informasjon om hvordan du skal komme deg videre innen rimelig tid, kan du få dekket dokumenterte, påregnelige, direkte utgifter til alternativ transport avhengig av reiselengde og forsinkelsens varighet:

- For forsinkelse på 20 minutter eller mer på reiser under 1 time kan du få dekket utgifter opp til 550 kr.
- For forsinkelse på 40 minutter eller mer på reiser mellom 1 og 3 timer kan du få dekket utgifter opp til 825 kr.
- For forsinkelse på 60 minutter eller mer på alle reiser inntil en grense på 30 prosent av grunnbeløpet i folketrygden (G)."

I dette tilfellet var det en enkel innstilling og ikke noe massivt avvik, hvor Vy hadde annonsert tilbud om togavgang 14 og 20 minutter etter rutetid for avgangen som ble innstilt, følgelig kan Vy i dette tilfellet ikke etterkomme klagers krav om dekning av drosje.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde planlagt å ta toget tog fra Lillestrøm mot Nationaltheatret kl. 05:26 den 23. mai 2022. Denne avgangen ble innstilt. Klager har opplyst at han kl. 05:24 oppdaget at toget var innstilt. Klager måtte rekke jobb kl. 06:00, og måtte på grunn av innstillingen ta taxi til jobb og krever derfor dekket utgifter til taxi med kr. 837.

Vy har opplyst at avgangen klager skulle ha reist med kl. 05:26 fra Lillestrøm ble innstilt som følge av teknisk feil på toget. Neste avgang fra Lillestrøm var da kl. 05:40 – som var annonsert og avgikk på rutetid. Deretter var det avgang kl. 05:46 som også var annonsert og avgikk på rutetid.

Det følger av reisegarantien at det ved forsinkelse på over 20 minutter kan gi dekning for utgifter til f.eks. drosje med kr. 550. I dette tilfellet var det imidlertid en ny avgang innen 14 minutter, slik at det ikke var grunnlag for refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)