

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om 50 % refusjon av togbilletter, erstatning for tapte fergebilletter og dekning av utgifter til returreise med buss som følge av togforsinkelse.

### Dato

18.08.2023

### Saksnummer

2023-01596

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire andre personer hadde kjøpt billetter med Vy for å reise fra Bergen til Myrdal og videre fra Myrdal til Flåm den 1. mai 2023. Toget til Myrdal skulle ankomme Myrdal kl. 12.55, og toget videre fra Myrdal skulle dra derfra kl. 13.13. Planlagt ankomst i Flåm var kl. 14.11. De hadde kjøpt billetter til fjordcruise fra Flåm på forhånd, og fergen skulle dra fra Flåm kl. 15.00.

Klager anfører at toget stoppet på Mjølfjell kl. 12.36 og ikke gikk videre derfra. Klager anfører at de ventet i én time før togpersonalet sa at toget måtte dra tilbake til Voss, og de fikk beskjed om at de ville få tilbud om drosje til Flåm, slik at de kunne komme seg frem i tide til fergeavgangen, eller gratis retur til Bergen.

Klager anfører at da de ankom Voss kl. 14.12 og kom ut av toget, fikk de beskjed om at de ikke lenger ville bli tilbudt drosje til Flåm. Klager anfører at de fikk beskjed om at de måtte ta et annet tog fra den andre plattformen fra Voss til Myrdal, og derfra dra til Flåm. Klager anfører at dette toget hadde avgang kl. 14.14, så de fikk ikke mulighet til å sjekke tidtabellen fra Myrdal til Flåm eller drøfte seg imellom om de heller skulle prøve å komme seg til Flåm på egen hånd. Klager anfører at de derfor hoppet på toget fra Voss til Myrdal.

Klager anfører at om bord på toget til Myrdal fikk de beskjed om at det eneste toget fra Myrdal til Flåm de kunne ta, var det som hadde avgang kl. 15.51. Klager anfører at i henhold til informasjon i Vy-appen ventet det forutgående toget på forsinkede passasjerer på Myrdal stasjon, men det dro fra Myrdal kl. 14.59. Klager anfører at de ankom Myrdal kl. 15.10, så de måtte vente på neste tog i 42 minutter.

Klager anfører at de ankom Flåm kl. 16.50, og da hadde siste ferge til Gudvangen dratt. Klager anfører at togpersonalet tilbød dem gratis returreise til Bergen, men siden de allerede hadde tilbragt mer enn seks timer på tog den dagen, kjøpte de heller bussbilletter fra Flåm til Bergen.

Klager har fremsatt krav om 50 % refusjon av togbillettene, erstatning for fergebillettene de tapte på totalt 2048 kroner og dekning av utgiftene til bussbillettene for returreisen til Bergen på 1304 kroner.

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

Tog 1812 den 1. mai 2023 ble dessverre kansellert fra Mjølfjell siden linjen ble stengt grunnet snøras. Linjen åpnet igjen ca. kl. 14.00. Klager reiste med et annet tog og ankom Flåm ca. tre timer forsinket. Som følge av den forsinkede ankomsten har klager rett på 50 % refusjon av togbillettene i henhold til Vys reisevilkår punkt 6D. Beløpet ble overført til klagers kredittkort den 5. mai. Det ble ikke tilbudt alternativ transport under stengningen.

Vys vilkår er godkjent av Samferdselsdepartementet og regulerer kun transport mellom stasjonene som er oppgitt på passasjerens togbillett.

Vy påtar seg ikke noe ansvar for følgetap som utgifter til billetter fra Flåm til Gudvangen og fra Gudvangen til Bergen, da Vy ikke hadde noen transportavtale med klager for slik reise. Dette er også i henhold til anbefalte regler for offentlig transport i Norge, publisert av NHO Transport. Vy vil ikke erstatte klagers tap og pådra seg utgifter. Vy ønsker å påpeke at i henhold til Vys reisevilkår punkt 6B bokstav b ville utgifter til alternativ transport ordnet av passasjerer selv på Vys strekning uansett ikke ha blitt dekket, siden kanselleringen skyldtes forhold utenfor selskapets kontroll.

Klager har selv oppgitt at han ble tilbudt gratis transport fra Flåm til Bergen av togpersonalet, men at han valgte å pådra seg tilleggsutgifter ved å reise med buss, i stedet for å begrense tapet.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om 50 % refusjon av togbillettene, erstatning for tapte fergebilletter og dekning av utgifter til å reise med buss tilbake til Bergen som følge av at ankomsten med tog i Flåm ble rundt tre timer forsinket.

Ved forventet forsinkelse på minst 60 minutter har passasjerene rett til å velge mellom refusjon av billettene, samt gratis retur dersom reisens formål ikke lenger er av interesse for passasjerene, eller omruting på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 16 i (EF) nummer 1371/2007 (Jernbanepassasjerforordningen). I dette tilfellet oppfatter nemnda det slik at klager valgte omruting til Flåm.

I henhold til Vys reisevilkår punkt 6D har passasjerer rett på 50 % refusjon av billettprisen hvis toget er minst 60 minutter forsinket. Passasjerene har også rett på 50 % refusjon i medhold av forordningens artikkel 17 nummer 1 b.

Vy har oppgitt at klager har fått refusjon i henhold til dette.

Hva gjelder kravet om dekning av bussutgiftene tilbake til Bergen, kan passasjerer ha rett på dekning av dokumentert, påregnelige, direkte utgifter til alternativ transport ved forsinkelser på mer enn 20 minutter, jf. reisevilkårene punkt 6A. I henhold til punkt 6B bokstav b gjelder dette imidlertid ikke hvis forsinkelsen skyldes forhold utenfor Vys eller Bane NORs kontroll, som streik eller ekstremvær. Vy har oppgitt at problemene i dette tilfellet skyldtes snøras. Nemnda mener at dette er forhold utenfor selskapets kontroll. Uansett kan ikke nemnda se at dette er en utgift som kan kreves dekket som følge av forsinkelsen til Flåm, da utgifter til alternativ transport gjelder ved reise frem til opprinnelig reisemål. Nemnda viser også til at klager uansett fikk tilbud om gratis transport tilbake til Bergen med toget, men valgte å ikke benytte seg av dette. Nemnda kan dermed ikke se at klager har rett på dekning av de nye bussbillettene.

Hva gjelder kravet om erstatning for tapet av fergebillettene, kan ikke nemnda se at reisevilkårene dekker slike tap. Nemnda viser til at forsinkelsen uansett var utenfor selskapets kontroll og kan ikke se at klager har rett på å få dekket fergebillettene på annet grunnlag heller.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover 50 % refusjon av togbillettene.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)