

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om kompensasjon tilsvarende drosjetakst for bruk av egen bil som følge av feil informasjon før avreise, samt kompensasjon for brukt kjøretid og ekstra styr med klagen.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-02154

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Blakstad stasjon til Oslo Tollbugata den 2. juli 2024. Reisen bestod av buss for tog fra Blakstad stasjon til Nelaug stasjon, tog fra Nelaug stasjon til Kongsberg stasjon og buss for tog fra Kongsberg stasjon til Oslo Tollbugata. Klager skulle så fly fra Oslo lufthavn til Amsterdam senere samme dag.

Klager anfører at hun ringte Go-Ahead Nordic dagen før avreise og spurte eksplisitt om det kom en bil for å hente henne på Blakstad stasjon, ettersom det var opplyst at det var buss for tog på avgangen, og at svaret fra selskapet var ja. Klager anfører at hennes mann kjørte henne til Blakstad stasjon, og at de var det kl. 04:30. Klager anfører at planlagt avgang var kl. 04:43, og at de ikke hadde annen mulighet enn å kjøre selv til Nelaug stasjon da bil ikke var kommet kl. 04:48.

Klager anfører at selskapet tilbød kilometergodtgjørelse for en kjøretrasé som innebærer bruk av privat bomveg over Flaten stasjon, en vei som er stengt for offentlig trafikk. Klager anfører at hun har klaget på dette, og at hun har krevd en minnelig godtgjøring for hennes manns bruk av tid midt på natta.

I kommentar til Go-Ahead Nordics tilsvar med tilbud om kjøregodtgjørelse pålydende 384 kroner, anfører klager at det er helt urimelig at Go-Ahead Nordic ikke vil yte noe annet enn en redusert versjon av statens satser for kilometergodtgjørelse for en så kritikkverdig forsømmelse, som har påført kunden vesentlig ekstraarbeid, stress og også utgifter utover den marginale summen som er tilbudt. Klager anfører at selskapet ikke noe tilsvaer på argumentet vi anfører om at sjåfør faktisk måtte overta transportørens

oppdrag, noe som uten tvil har spart Go-Ahead Nordic for et betydelig beløp de ellers måtte ytt til en underleverandør.

Klager krever kompensasjon tilsvarende drosjetakst for 96 kilometer, samt 1000 kroner for brukt kjøretid og 1000 kroner for ekstra styr med klagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var i kontakt med Go-Ahead Nordics kundeservice tre ganger på telefon den 1. juli. Dessverre har Go-Ahead Nordic ingen dokumentasjon som viser hva som ble sagt eller lovet, ei heller har kundeservice noen loggføring på hvorvidt det ble bestilt drosje. Ettersom Go-Ahead Nordic sitt operative senter heller ikke har registrert noe, må selskapet gå ut ifra at deres kundeservice har gitt klager feil informasjon.

Siden klager da ble nødt til å ta bilen, har Go-Ahead Nordic i henhold til transportvilkårene tilbudt kjøregodtgjørelse etter statens skattefrie sats. Her har selskapet i første omgang tilbudt å dekke for kortest mulig reiserute, ettersom kundebehandler ikke fant noen trafikkmeldinger som tilsa at klager måtte velge den lengste ruten. Etter å ha fått en oppklaring i at den korteste ruten ikke er åpen for offentlig trafikk, har Go-Ahead Nordic i stedet tilbudt kjøregodtgjørelse for den lengste ruten klager reiste på. Dette beløpet blir 384 kroner. Ettersom klager ser ut til å ha rukket overgangen sin på Nelaug, har det ikke vært snakk om refusjon av togbilletten.

Så langt som transportvilkårene går, tenker Go-Ahead Nordic at saken er håndtert på riktig måte og at klager ikke har krav på noe videre kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Blakstad stasjon til Oslo Tollbugata den 2. juli 2024. Det er fremsatt krav om kompensasjon tilsvarende drosjetakst for bruk av egen bil, samt kompensasjon for brukt kjøretid og ekstra styr med klagen, som følge av at klager ble gitt feil informasjon om transport fra Blakstad, slik at mannen hennes måtte kjøre henne fra Blakstad stasjon til Nelaug stasjon for å rekke planlagt togavgang fra Nelaug stasjon.

Go-Ahead Nordic har oppgitt at de ikke har dokumentasjon som viser hva som ble sagt eller lovet i samtaler mellom klager og kundeservice dagen før avreisedato. Det foreligger heller ikke loggføring på hvorvidt det ble bestilt drosje. Ettersom Go-Ahead Nordic sitt operative senter heller ikke har registrert noe, går Go-Ahead Nordic ut ifra at deres kundeservice har gitt klager feil informasjon.

Det følger av Go-Ahead Nordics transportvilkår § 7 B at dersom passasjerer blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak på grunn av feil informasjon fra Go-Ahead Nordics personale, kan passasjerer kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført.

Go-Ahead Nordic har oppgitt at de har tilbudt kjøregodtgjørelse for den lengste kjøreruten etter statens skattefrie sats, totalt 384 kroner. Selskapet har i dialog med klager oppgitt at de ved beregning av kjøregodtgjørelsen har lagt til grunn at klagers mann kjørte 48 kilometer per vei, hvorav 48 kilometer var med passasjer. Klager har ikke godtatt dette tilbudet.

Når det gjelder hvilken sats for kjøregodtgjørelse som skal legges til grunn, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndsleder og forbrukerrepresentantene, mener det ikke er grunnlag for å beregne skattetrekk av kjøregodtgjørelsen. Klager er ikke i noe arbeidstakerforhold som det skal skattes av, men tilkjennes en erstatning som følge av sviktende kontraktsoppfyllelse fra tjenesteyter. Denne er satt til statens sats for kjøregodtgjørelse, som er 4,90 kroner per kilometer. Dersom tjenesteyter mener at det kun skal tilkjennes kjøregodtgjørelse tilsvarende skattefrie sats, som er 3,50 kroner, må dette opplyses om i reisevilkårene og gjøres tilstrekkelig klart for reisende. Klager har dermed rett på å få dekket 4,90 kroner per kjørte kilometer. Klager skal videre ha dekket passasjertillegg på 1 krone per kilometer for strekningen Blakstad stasjon til Nelaug stasjon.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, mener at det er den skattefrie satsen for kjøregodtgjørelse som skal anvendes, da dette er den sats som benyttes ved tilkjennelse av kjøregodtgjørelse, jf. skatteetatens retningslinjer.

Hva gjelder klagers krav om kompensasjon for brukt kjøretid og ekstra styr med klagen, kan ikke nemnda se at det er grunnlag for slik kompensasjon etter Go-Ahead Nordics transportvilkår eller på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager får dekket 4,90 kroner per kjørte kilometer, samt passasjertillegg på 1 krone per kilometer for strekningen Blakstad stasjon til Nelaug stasjon. For øvrig ikke medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)