

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flytoget og flybilletter som følge av innstilling av sovevogn.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00372

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde billett med Go-Ahead Nordics nattog fra Oslo S til Stavanger søndag 20. februar 2022. Toget hadde avgang fra Oslo S kl. 22.25 og ankomst i Stavanger kl. 07.20 dagen etter. Klager hadde betalt for sovekupé og totalt 1478 kroner for billettene.

To dager før avgang fikk klager beskjed om at togets sovevogner var innstilt på grunn av sykefravær. Klager anfører at grunnen til at de hadde bestilt sovekupé, var at de skulle rett på jobb mandag morgen. Klager anfører at det ikke er mulig å sove i et vanlig sete, så det var ikke noe alternativ å benytte dette i stedet.

Klager anfører at han kontaktet selskapet på telefon og ikke fikk noe klart svar på spørsmålet om de ville dekke utgifter til alternativ transport, men at de opplyste om at de kunne bestille alternativ transport og så sende krav om å få dekket utgiftene i etterkant. Klager anfører at de vurderte alternativ transport, men at intet annet alternativ enn fly søndag kveld var mulig. De bestilte derfor flybilletter slik at de kunne reise til Stavanger om kvelden den 20. februar.

Klager bestrider at sykefravær er å betegne som ekstraordinære forhold / force majeure, og klager anfører at avslaget fra selskapet om dekning av utgifter til alternativ transport derfor er ubegrunnet. Klager anfører at pandemien nå har vart i to år, og eventuelle konsekvenser som følge av covid-19 kan derfor ikke lenger anses som ekstraordinære, men må derimot anses som påregnelige. Klager anfører at situasjonen med covid-19 nå betraktes som normalsituasjonen, og bedriftene må planlegge deretter.

Selskapet har refundert 1478 kroner for togbillettene. Klager krever refusjon av utgiftene til flytogbilletter pålydende 420 kroner og flybilletter pålydende 4434 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic måtte dessverre innstille avganger / kjøre med annen type tog enn planlagt, da selskapet hadde et svært høyt sykefravær blant konduktører og lokførere en periode. Go-Ahead Nordic var i dialog med Jernbanedirektoratet rundt dette og fikk godkjent denne reduksjonen i togtilbudet uten å sette opp alternativ transport. Berørte kunder ble varslet, slik at de kunne velge mellom full refusjon av billetten eller bli booket om til andre togavganger. Det vises til fremlagt dokumentasjon på dette.

Go-Ahead Nordic bemerker at selskapet hadde en ekstraordinær situasjon et par uker, med et ekstremt høyt sykefravær, og det aller meste var relatert til covid-19. Dette var noe som rammet store deler av samfunnet. Lokførere og ombordansvarlige konduktører har en kompetanse innenfor togfremføring som handler om trafikksikkerhet og ansvar for kundene. Go-Ahead Nordic kan ikke leie inn vikarer når selskapet blir rammet av en pandemi som slår ut svært mange ansatte en periode.

Go-Ahead Nordic dekker ikke de utgiftene til alternativ transport som det gjøres krav på i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til flytog og flybilletter som følge av at sovevognene på nattoget mellom Oslo S og Stavanger den 20. februar 2022 ble innstilt.

Det følger av Go-Aheads transportvilkår § 6 at forsinkelser og innstillinger blant annet kan gi rett på refusjon av deler av eller hele billetten og dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, dersom vilkårene for dette er oppfylt. Det fremgår videre av vilkårene at erstatning ikke kan kreves dersom passasjerer på tross av forsinkelsen eller etter ombooking ankommer bestemmelsesstasjonen under 60 minutter forsinket. Nemnda har ikke holdepunkter i saken for å legge til grunn at innstillingen av sovevognene på toget medførte at toget ankom Stavanger forsinket i dette tilfellet. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på refusjon eller erstatning i henhold til selskapets vilkår i forbindelse med forsinkelser og innstillinger.

Nemnda finner imidlertid at det klart dreier seg om en mangel i dette tilfellet, og i henhold til Go-Aheads transportvilkår § 7 har passasjerer ved mangler rett på et forholdsmessig prisavslag. På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager har fått refundert hele billettbeløpet.

Spørsmålet blir etter dette om selskapet kan anses ansvarlig for å refundere klagers utgifter til flytog og flybilletter på erstatningsmessig grunnlag. Nemnda bemerker at et eventuelt erstatningsansvar må baseres på at Go-Ahead Nordic har opptrådt

erstatningsbetingende uaktsomt og at det er årsakssammenheng mellom dette og klagers tap.

Nemnda forstår klagers frustrasjon i dette tilfellet, men kan ikke se at det er holdepunkter i saken for å legge til grunn at Go-Ahead Nordic har opptrådt uaktsomt. Nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for refusjon av utgiftene til flytog og flybilletter på erstatningsrettslig grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)