

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av det klager hevder var manglende informasjon før reisen. Buss for tog.

Dato

17.04.2024

Saksnummer

2024-00527

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med flytog fra Nationaltheatret til Oslo lufthavn den 14. januar 2024, men togavganger var erstattet med buss på grunn av planlagte forstyrrelser i Flytogets togdrift.

Klager anfører at det ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om endringen av transportmiddel til passasjerene, verken gjennom Flytogets digitale skjermlesninger eller annen kommunikasjonsform. Klager anfører at det ikke stod noe om at det var buss for tog. Klager anfører at Flytoget som eneste tilbyder av denne tjenesten, har et særlig ansvar for å sikre klar, tidlig og tilgjengelig kommunikasjon om eventuelle endringer som påvirker passasjerene.

Klager anfører at det i henhold til forbrukerrettighetene, er avgjørende at forbrukerne kan ta informerte valg basert på pålitelig og rettidig informasjon. Klager anfører at dette inkluderer informasjon om endringer i tjenestetilbudet som betydelig påvirker deres reisepaner og medfører ekstra kostnader. Klager anfører at mangelen på slik informasjon i dette tilfellet førte til at han ikke hadde annet valg enn å benytte seg av alternativ transport på egen bekostning.

Klager krever å få dekket 1000 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg på e-post til Flytogets kundeservice 8. februar 2024, vedrørende sin reise 14. januar 2024. Klager hadde planlagt å benytte Flytoget fra Nationaltheatret til Oslo lufthavn denne morgenen. Denne helgen var det planlagt arbeid på Flytogets strekning, som førte til at alle tog mellom Drammen og Oslo S søndag morgen var

innstilt, og erstattet med alternativ transport. I klagers tilfelle, T-bane fra Nationaltheatret til Jernbanetorget, deretter tog til Oslo lufthavn.

Da dette var et planlagt avvik, var reiseinformasjonen lagt ut i alle Flytogets kanaler i god tid før den aktuelle reisedatoen, nærmere bestemt 27. november 2023.

Når Flytoget tilbyr alternativ transport, kan ikke den reisende selv velge å benytte drosje, og få dette refundert. Med det sagt, opprettholder Flytoget avslag på refusjon i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje fra som følge av at toget klager hadde planlagt å reise med den 14. januar 2024 fra Nationaltheatret til Oslo lufthavn var innstilt. Klager hevder at det ikke ble gitt tilstrekkelig informasjon om at togavgangen var erstattet med buss.

Det følger av Flytogets transportvilkår punkt 9.3 at det kan fremmes krav til dekning av rimeligst mulig dokumentert alternativ transport fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke uten ugrunnet opphold har etablert annet transportalternativ for strekningen.

Flytoget har oppgitt at det var planlagt arbeid på Flytogets strekning 14. januar 2024, og at dette førte til at alle tog mellom Drammen og Oslo lufthavn var innstilt på morgenen, og erstattet med alternativ transport. I klagers tilfelle bestod alternativ transport av T-bane fra Nationaltheatret til Jernbanetorget, og deretter tog fra Oslo S.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til drosje som følge av innstillingen. Flytoget hadde sørget for alternativ transport for strekningen, og det er dokumentert at det ble lagt ut informasjon om det planlagte avviket i Flytogets kanaler allerede den 27. november 2023, det vil si over seks uker før klagers planlagte reise med Flytoget. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sjekke rutetider og planlegge sin reise ut ifra informasjonen som er tilgjengelig på opererende transportørs kommunikasjonsplattformer.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Olav Grøttland (Vy)

Zohaib Asghar (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

