

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om 50 % prisavslag på periodebillett som følge av problemer med Follobanen.

Dato

31.03.2023

Saksnummer

2023-00105

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt periodebillett hos Vy for perioden fra 4. januar 2023 til 3. februar 2023 for strekningen Sarpsborg stasjon-Skøyen stasjon.

Klager anfører at Vy har innstilt halvparten av avgangene i rushtiden som følge av feil med Follobanen. Klager anfører at togene som går, er konstant forsinket i forhold til rutetabellen. Klager anfører at Vy likevel krever full pris for periodebilletten. Klager anfører at dette er en provokasjon. Klager anfører at han har forståelse for at det blir innstillinger og forsinkelser, men det er uakseptabelt å måtte betale full pris for et så redusert og dårlig produkt.

Klager viser til at Forbrukerrådet var ute i media den 5. januar og mente at Vy måtte gi vesentlige prisavslag på grunn av situasjonen kundene er satt i.

Klager anfører at Vy ser ut til å omdefinere situasjonen som har ført til innstillingene og forsinkelsene, ved å hevde at de har informert om et nytt midlertidig tilbud. Klager anfører at han synes dette er en uakseptabel måte å prøve å sno seg unna ansvaret på.

Klager anfører at det jo egentlig er Bane Nor som er skyld i problemene, men at det er noe Vy må ta med Bane Nor i etterkant. Klager anfører at siden han kjøper tjenesten og betaler til Vy, er det dette selskapet han må klage til.

Klager anfører at han opplever at Bane Nor og Vy trenger å reflektere over hvordan de ser på kundene side.

Klager anfører at det ikke er lett å bli klok på hvordan Vy argumenterer for at han ikke har rett på prisavslag. Klager anfører at de prøver å fremstille det som om det ikke er

snakk om innstillinger, men at de har laget en ny rutetabell, noe klager finner svært provoserende.

Klager krever 50 % prisavslag på periodebilletten på 3018 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 4. januar bestilte klager en 30-dagers periodebillett for reise mellom Sarpsborg og Skøyen via Vys app. To timer etter bestilling rettet klager en henvendelse mot Vy og ba om 50 % reduksjon av billettprisen.

Ved åpning av Follobanen den 11. desember ville togreisende på denne strekningen få ca. 13 minutter kortere reisetid fra og til Oslo S. Dessverre ble banen stengt den 19. desember som følge av teknisk feil, og fra 29. desember ble banen besluttet stengt frem til 1. februar, men den er per 10. februar 2023 ikke åpnet igjen. Tog på strekningen har da kjørt samme trasé som før, på Østfoldbanen.

Rutetilbudet på strekningen som klager kjøpte billett til, var det samme som før Follobanen skulle åpnes, med unntak av tre «innsatstog» i rushtid som var tatt ut hver vei frem til 7. januar. Fra 9. januar var det en ny tidtabell hvor disse avgangene var tilbake, og som gjelder inntil videre. Det er for øvrig permanent endret til en annen togtype på flere avganger som har større passasjerkapasitet enn tidligere.

Rutetilbudet på strekningen var publisert i tidtabeller på Vys hjemmeside da klager bestilte, og reisende kan generelt søke i reisepanleggeren og få oversikt over rutetilbudet på relevante tider for seg.

Billettprisen på strekningen er fastsatt av Jernbanedirektoratet, og det er ingen prisdifferensiering om toget kjører via Follobanen eller Østfoldbanen. Billettprisen går altså ikke opp når togene igjen kan kjøre via Follobanen, eller ned når denne banen er stengt, eller om det eventuelt skulle være buss for tog. Klagers billett var gyldig i 30 dager til gjeldende rutetilbud, og Vy kan ikke se noe grunnlag for reduksjon i pris.

Om klager opplever en forsinkelse på over 30 minutter utover annonsert ankomsttid, kan det rettes krav om prisavslag jf. Vys reisevilkår punkt 6 bokstav D. Om man av forskjellige årsaker ikke ønsker å fortsette å benytte en periodebillett, kan man avbestille og få refundert gjenstående dagsverdi.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om 50 % prisavslag på periodebillett hos Vy for perioden fra 4. januar 2023 til 3. februar 2023. Klager har anført innstillinger og forsinkelser som følge av problemene med Follobanen som grunnlag for kravet.

På bakgrunn av innsendt dokumentasjon fra klager legger nemnda til grunn at klager kjøpte periodebilletten den 4. januar 2023 og at han samme dag henvendte seg til Vys

servicesenter og ba om 50 % refusjon av periodebilletten. Vy har i tilsvaret sitt vist til at Follobanen ble besluttet stengt frem til 1. februar den 29. desember og at oppdaterte rutetabeller var tilgjengelige på nettsidene på tidspunktet da klager kjøpte billetten.

Nemnda finner det sannsynlig at det oppdaterte rutetilbudet som følge av problemene med Follobanen var tilgjengelig på Vys nettsider da klager kjøpte billetten. Klager kjøpte billett i perioden hvor Follo-tunellen var stengt, slik at han ikke kunne forvente noe bedre tilbud enn han fikk. Nemnda kan uansett ikke se at togtilbudet var så begrenset at det gir grunnlag for prisavslag. Det er ikke vist til noen konkrete avganger hvor klager har kommet for sent.

Transportklagenemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)