

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader og tapt overnatting
med Hurtigruten på grunn av forsinket tog

Dato

29.10.2021

Saksnummer

2021-01084

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager og reisefølget reiste med Vy tog 1. juli 2021 med opprinnelig avgangstid kl. 13:33 fra Hønefoss og med opprinnelig ankomsttid i Bergen kl. 18:54. Klager anfører at toget ble forsinket og hadde faktisk avgangstid kl. 14:35 og ankomsttid kl. 21:46. Klager forklarer at toget stoppet 8 ganger på reisen og ventet på møtende tog. Klager forklarer at det var tekniske problemer med en vogn. Videre forklarer klager at konduktøren beklaget, men at de ikke fikk tilbud om noe ekstra.

På grunn av forsinkelsen rakk de ikke avgang med Hurtigruten i Bergen kl. 20:30. De måtte derfor overnatte i Bergen og dagen etter fly fra Bergen til Ålesund for å ta igjen Hurtigruten. Klager forklarer at de mistet hele det første døgnet ombord på båten inkludert cruise i Geirangerfjorden på grunn av forsinkelsen med toget.

Klager viser til Vy sin reisegaranti punkt 6 A hvor det fremgår at de skal dekke merkostnader der forsinkelse gjør at man ikke når videre transport. Klager og reisefølge måtte fly til Ålesund for å ta igjen Hurtigruten. Klager mener Vy bør dekke dette.

Klager krever følgende merkostnader dekket av Vy:

Hotell i Bergen fra 1. juli til 2. juli 2021 - kr. 999,20

Flyreise fra Bergen til Ålesund 2. juli 2021 - kr. 4711

Flybuss fra Ålesund lufthavn - kr. 290

1/11 av reisen med Hurtigruten - kr. 4630

Totalt: kr. 10 630,20

Klager krever kr. 10 630,20 refundert av Vy som følge av forsinket tog.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med avgang 80601 den 1. juli 2021 som hadde annonsert avgangstid fra Oslo kl. 12.03 med ankomst til Bergen kl. 18:55. Avgangen var dessverre forsinket som følge av teknisk feil på lokomotivet og avgikk Oslo 84 minutter forsinket. Avgangen ble dessverre ytterligere forsinket underveis og ankom Bergen nesten 3 timer forsinket.

Vy viser til sine reisevilkår punkt 6 hvor det er angitt:

"Dine rettigheter hvis toget blir forsinket eller innstilt

A. Vys reisegaranti gir deg rettigheter hvis ditt Vy tog er forsinket eller innstilt. Hvis toget er forsinket eller innstilt, tilbyr Vy et alternativ. Det kan være neste tog eller annet transportmiddel.

Dersom vi ikke har gitt deg informasjon om hvordan du skal komme deg videre innen rimelig tid, kan du få dekket dokumenterte, påregnelige, direkte utgifter til alternativ transport avhengig av reiselengde og forsinkelsens varighet:

- For forsinkelse på 20 minutter eller mer på reiser under 1 time kan du få dekket utgifter opp til 550 kr.
- For forsinkelse på 40 minutter eller mer på reiser mellom 1 og 3 timer kan du få dekket utgifter opp til 825 kr.
- For forsinkelse på 60 minutter eller mer på alle reiser inntil en grense på 30 prosent av grunnbeløpet i folketrygden"

Vy sine reisevilkår gjelder for reiser med Vy. Vy har ikke inngått noen avtale med klager om overgang til Hurtigruten og videre transport med dem. Ved vesentlig forsinkelse kan man få dekket utlegg til alternativ transport frem til destinasjon angitt i billetten med Vy. Det at klager pådro seg utlegg som følge av at han ikke fikk reist videre med Hurtigruten fra Bergen, samt tapte opplevelser, er ikke direkte påregnelige utgifter, jfr. vilkår ovenfor, men upåregnelige og avledede følgeskader.

Vy sine reisevilkår omfatter ikke dekning av følgeskader med unntak av togreise til flyplass der Vy konkret markedsfører dette. Dette er for øvrig i samsvar med bransjestandard for kollektivtrafikk i Norge hvor det fremgår følgende:

«Reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.»'

Vy anser klagers krav som avledede upåregnelige følgeskader og opprettholder avslag om dekning av disse.

Klager har fått refundert 50 % av billettprisen som følge av forsinkelsen. En reiseforsikring vil i mange tilfelle dekke utlegg til innhenting av reiserute som i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager krever dekket merkostnader med kr. 10.630,20 som følge av at toget til Bergen var forsinket.

Vys reisegaranti gjelder reiser med Vy, og ved forsinkelse dekkes utlegg til alternativ transport frem til angitt destinasjon. Klager har i tråd med reisegarantiens pkt. 6 D fått refundert 50% av billettprisen.

Reisegarantien omfatter ikke slike følgeskader som her, som følge av forsinkelsen, som Vy har vist til, jf. Bransjestandarden for kollektivtrafikk Norge.

Nemnda har ved vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, forbrukerepresentantene, mener at togpassasjerers rett til erstatning for tap som følge av forsinkelse vil følge av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommendes kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e. Det er på det rene at forsinkelsen er innenfor Vys kontroll.

Videre må det etter mindretallets syn anses som påregnelig for Vy at noen passasjerer som reiser med tog til Bergen skal videre med et annet transportmiddel, herunder båt, og at en forsinkelse derfor kan påføre passasjerer utgifter til kjøp av nye billetter, hotell mv. Spesielt gjelder dette når forsinkelsen som her er på 3 timer. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning.

Mindretallet mener derfor at klager har krav på 10 630,20 kompensert.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at det ikke er grunnlag for kompensasjon. Flertallet bemerker at reisen kun gjaldt reise med tog til Bergen. Flertallet mener alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper ikke kommer til anvendelse så lenge bransjestandarden for reisegaranti klart angir at slike følgeskader ikke dekkes. Det foreligger ikke her noen preseptorisk lovgivning på området. Nemnda finner uansett at følgeskadene ikke var påregnelige. Reisen gjaldt en togreise fra Hønefoss, og det kan ikke anses påregnelig at klager derfra skulle reise med Hurtigruten.

I tråd med flertallets vurdering er det således ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Hege Sand (Ruter)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)