

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi - Påstand om villende reklame fra Flytoget

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2020-00274

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager landet ca. kl. 23.00 på kvelden 31. desember 2019. Han hadde planlagt å reise med Flytoget, men toget gikk ikke. Klager viser til at han har brukt Flytoget til samme reise tidligere, og at på grunn av selskapets markedsføring av uttrykket "Det går alltid" ikke har sett noen grunn til å sjekke om rutetiden. Markedsføringen til Flytoget viste seg å være feil, og klager måtte benytte seg av transport med taxi fra Gardermoen til Høvik.

Klager mener at Flytoget må være økonomisk ansvarlig for utgiften til klager når de har villedet klager med en slik markedsføring.

Klager krever følgelig at Flytoget refunderer utgiften til taxi pålydende 2 050 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo lufthavn kvelden 31. desember 2019 (nyttårsaften) etter kl. 23.00. Flytoget har, som all kollektivtransport i Norge, egne rutetabeller ved høytider. Disse annonseres fra oktober i alle Flytogets kanaler, som app og flytoget.no.

Den reisende har et ansvar for å sjekke når toget går i forbindelse med sin reise. Klager gjorde ikke dette ved sin reise på nyttårsaften. Den dagen har flytoget siste avgang fra Oslo lufthavn kl. 17.50, som selskapet også har hatt tidligere år.

Flytogets reklame slogan "Det går alltid" brukes i forbindelse med selskapets reklamefilm som spiller på avvik i reisen, frykt ikke, det går alltid. Konseptet bygger på en trygghet på at hvis avvik skjer, så hjelper Flytoget til. Det er altså ikke en ruteopplysning om 24/7 avganger, slik klager hevder. Kampanjen kjøres sammen med bilder / film som også setter dette i sammenheng.

Flytoget kan ikke se at det er grunnlag for å endre standpunkt i denne saken, og opprettholder tidligere avslag.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgifter til taxi fra Gardermoen til Høvik med kr. 2050 da det ikke gikk noe flytog ved midnatt nyttårsaften.

Nemnda legger til grunn at Flytoget på grunn av nyttårshelgen ikke hadde togavganger fra Oslo Lufthavn etter kl. 17.50. Dette var annonsert på forhånd på Flytogets apper og på Flytoget.no.

Flytogets transportvilkår § 6 har regler om dekning av utgifter ved forsinkelser og driftsavbrudd. Disse regler omfatter ikke en varslet begrensning i rutetilbudet.

Etter nemndas syn kan heller ikke Flytogets bruk av begrepet "det går alltid et tog" i sin markedsføring gi grunnlag for klagers krav.

Nemnda viser for øvrig til at det er den reisendes ansvar å sjekke rutetider. Det er vanlig med reduserte avganger på de fleste kollektivtransportmidler i jule- og nyttårshelgen. Dette burde gi særlig foranledning til å undersøke rutetidene nærmere.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert sine utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Susann Tandberg (Ruter)