

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje.

### Dato

20.10.2021

### Saksnummer

2021-01173

### Tjenesteytere

Vy

Go-Ahead Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 2. august 2021 med toget fra Kristiansand til Jåttåvågen da toget endte opp med å bli 34 minutter forsinket. Klagers hund var sliten ved ankomst i Jåttåvågen og klager kunne derfor ikke vente til neste buss og benyttet seg av drosje hjem. Klager krever at GoAhead eller Vy refunderer kostnaden på 312 kroner til drosje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er GoAhead og Vy innklaget:

GoAhead har inngitt følgende tilsvaer:

Kunden reiste med Sørtoget den 02.08.21 med ordinær avgangstid fra Kristiansand kl 20:16 og ankomsttid til Jåttåvågen kl 23:06. Denne dagen ble toget forsinket grunnet venting på «buss for tog» i Kongsberg. Toget gikk 38 minutter forsinket fra Kristiansand og ankom Jåttåvågen 34 minutter forsinket.

Det ble informert om forsinkelsen på monitorer og via høyttaler på Kristiansand stasjon. Ifølge Go-Ahead sine transportvilkår § 6 har ikke kunden krav på refusjon, erstatning og videre transport ved forsinkelser under 60 minutter. Se <https://go-aheadnordic.no/vilkar-og-personvern/transportvilkar> Det samme er det informert om hos Vy hvor denne kunden kjøpte sin billett. Se <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/reisevilkar?item=7172>

GoAhead kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme kundens krav.

Vy har inngitt følgende tilsvaer:

Klager bestilte via Vys app reise fra Kristiansand til Jåttåvågen stasjon med tog 715 – Sørtoget/Go Ahead Nordic. Annonsert avgangstid var klokken 20.16 den 2. august med ankomst klokken 23.06 – en reisetid på 2 timer og 50 minutter. Toget avgikk 38 minutter forsinket og ankom 34 minutter forsinket. Tider for avgangen er i vedlegg1.

I Vys salgskanaler kan man bestille reise med andre togoperatør enn oss og sette sammen reise med flere togoperatører. Bestillingsdialog i Vys kanal følger i vedlegg 2 hvor man blir presentert for operatør (er) og vilkår før man bekrefter bestilling. Det fremgår i dialogen at transporten utføres av Go Ahead, og det fremgår ingen steder at transporten utføres av Vy.

Vy var kun salgskanal og har ikke noe med utførelsen av transporten og den oppståtte forsinkelse å gjøre. Det fulgte ikke med noen dokumentasjon fra Nemnda på utlegg som klager krever dekket, men slik Vy forstår er det tale om drosje benyttet til klagers bosted etter ankomst til Jåttåvågen med tog - jf. klagers opplysning til Nemnda;

«Jeg måtte ta taxi ved forsinket ankomst fordi jeg hadde med hund som var sliten og kunne derfor ikke vente på ny buss hjem»

I Vys reisevilkår punkt 6 er det 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 Vy 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 (G).

Vys reisevilkår gjelder for reise med oss som da ikke var tilfelle her, men vi vil presisere at jf. våre vilkår ovenfor er det oppstilt at forsinkelse må være minimum 40 minutter før man har rett til alternativ transport - som da heller ikke var tilfelle her. Go Ahead sine vilkår oppstiller 60 minutter.

Klagers utlegg har imidlertid ikke noe med alternativ transport til togreisen å gjøre. Vy har ikke inngått noen avtale med klager om transport fra Jåttåvågen til klagers

bosted ved bestilling, og anser klagers utlegg som en avledet upåregnelig følgeskade og opprettholder vårt avslag om dekning.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av utgift til drosje som følge av at toget ble 34 minutter forsinket ved ankomst på endelig holdeplass.

Etter nemndas syn er det transportvilkårene til Go-Ahead Nordic som kommer til anvendelse, siden reisen ble gjennomført med denne operatøren. Ved kjøp av billett hos Vy fremgår det at ruten opereres av Go-Ahead og det er linket til de ulike transportvilkårene.

Etter Go-Ahead sine transportvilkår § 6 har ikke klager krav på refusjon, erstatning og videre transport ved forsinkelser under 60 minutter. Det er videre ikke dokumentert hvilken videre transport klager skulle ha, men nemnda legger til grunn at dette ikke var en alternativ transport til det forsinkede toget. Noe som ikke gir grunnlag for erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Camilla Asker (Flytoget)