

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter som følge av forsinkelse. Uenighet om ankomsttidspunkt.

Dato

11.03.2024

Saksnummer

2023-03855

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han og medreisende tok flytog fra Oslo S den 18. november 2023 kl. 08:00. Klager anfører at først da de satt på flytoget ble det annonsert at beregnet ankomst var kl. 08:26 på grunn av at Lørenskogtunnelen var stengt. Klager anfører at de ble nødt til å ta alternativ rute på lokalspor, og at de der havnet bak et lokaltog. Klager anfører at de ikke fikk noe informasjon eller estimat på ny ankomsttid før 10 minutter før ny ankomst kl. 08:47.

Klager anfører at Flytoget hevder at ankomst var kl. 08:45. Klager hevder at billetten hans ble scannet kl. 08:47, og at han har bekreftet dette med Flytoget. Klager anfører at dersom flytoget hadde ankommet kl. 08:18 slik det skulle og reklameres for, så hadde de rukket flyet. Klager anfører at han vet dette da de kun hadde håndbagasje, fast pass-billett og at de fikk mulighet for last call boarding kl. 08:44.

Klager krever å få dekket 5418 kroner i utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med Flytoget både per e-post 21. november 2023, og også per telefon i de påfølgende dagene, vedrørende sin reise 18. november 2023. Klager skulle reise med fly til Trondheim kl. 08:55 denne dagen, og valgte å benytte tog 83721, med avgang fra Oslo Sentralstasjon kl. 08:00. Dette toget har vanligvis ordinær ankomsttid på Oslo lufthavn kl. 08:22.

Klager anfører at toget skulle ha ankomst kl. 08:19, noe som ikke medfører riktighet, da dette var en lørdag, og Flytoget ikke har direkteavganger med 19 minutters reisetid på lørdager. Den aktuelle morgenen var det imidlertid et planlagt driftsavvik på Flytogets

strekning, som innebar at Flytogets tog kjørte hovedbanen til Oslo Lufthavn. Det gjorde at togets ankomsttid var satt til kl. 08:26, noe som var kommunisert i Flytogets reiseplanleggere både på nett og i app.

Dessverre oppstod det køkjøring og forsinkelser som følge av at toget kjørte en alternativ rute, og toget klager reiste med ble beklageligvis forsinket til Oslo lufthavn. Tog 83721 ankom Oslo Lufthavn kl. 08:45, altså 19 minutter etter oppsatt rutetid.

Flytoget viser til Flytogets transportvilkår, som omhandler premissene for deres Flygaranti. I punkt 9.2 står det følgende: «Dersom kunden ankommer mer enn 30 minutter etter oppsatt tidtabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare eller refunderbare»

I tillegg kan det leses følgende i punkt 9.2.4: «Ved krav om erstatning for tapt flybillett eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjerer ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets oppmøtetid, men minimum 60 minutter på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer».

Klager møter ikke kravene til Flygaranti i dette tilfellet, da toget var under 30 minutter forsinket, samt at klager kun hadde beregnet 29 minutters oppmøtetid. Flytoget kan dermed ikke se det er grunnlag for å endre synspunkt i denne saken, og opprettholder avslag på refusjon.

Flytogets saksbehandler syns imidlertid det var leit at klager ikke rakk flyet sitt denne dagen, og har tilbudt to fribilletter som en liten kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til nye flybilletter som følge av han og medreisende ikke rakk flyet sitt fra Oslo lufthavn til Trondheim den 18. november 2023 på grunn av at flytoget var forsinket.

Det følger av punkt 9b i tidligere versjon av Flytogets transportvilkår, som var gjeldende på tidspunktet for klagers reise, at dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon.

Videre følger det av punkt 9b underpunkt 4 at ved krav om erstatning for tapt flybillett eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjerer ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid. Oslo lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til nye flybilletter etter Flytogets reisegaranti. Flytoget har oppgitt og dokumentert med sanntidslogg at det aktuelle toget ankom Oslo lufthavn 19 minutter etter oppsatt rutetid. Nemnda kan heller ikke se at klager hadde beregnet nok oppmøtetid til flyavgangen. Flytoget som klager reiste med hadde planlagt ankomst Oslo lufthavn kl. 08:26, og klagers fly til Trondheim hadde planlagt avgang kl. 08:55. Klager hadde dermed beregnet 29 minutter oppmøtetid, noe som ikke er tilstrekkelig i henhold til Flytogets transportvilkår.

Nemnda finner etter dette at klager ikke har krav på å få dekket utgifter til nye flybilletter etter Flytogets reisegaranti. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på å få dekket utgiftene på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Olav Grøttland (Vy)
- Zohaib Asghar (Ruter)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)