

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Gikk på feil tog på Oslo S og måtte kjøpe nye billetter ved avstigning på Gardermoen

### Dato

27.03.2017

### Saksnummer

2016-00694

### Tjenesteytere

Flytoget AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle 3. september 2016 ta toget fra Oslo S til Oslo Lufthavn. De hadde kjøpt billetter for tog med NSB. På Oslo S fulgte de skiltene til "Flytoget", da det ikke var andre skilt som henviste til "Airport train". Ombord i toget ble de klar over at de hadde gått på feil tog og tok kontakt med Flytogets representant på Gardermoen. Representanten insisterte på at de måtte kjøpe to billetter i tillegg til de to billettene de allerede hadde på NSB.

De ble videre nektet å reise gratis tilbake til Oslo S for å så reise med togselskapet de hadde billett på. De ble presset til å betale for to billetter à kr 180. Klager mener det er uetisk og potensielt ulovlig å holde tilbake passasjerer som utilsiktet hadde tatt feil tog. Klager mener videre at dette kunne vært unngått dersom Flytoget hadde hatt billettkontroll før ombordstigning. I tillegg bemerker han at "flytoget" ikke er et slogan eller firmanavn, men betyr "The airport train" som han mener er villedende.

Klager krever refusjon for de to togbillettene de ble tvunget til å kjøpe.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget og NSB er to forskjellige selskap med forskjellig logo, togsett, billettsystem og betjening. På sentralstasjonen har Flytoget egen terminal ved spor 13 og 14.

Klager bestilte sine billetter på nsb.no. Billettene er godt merket med NSB og reiseruten billetten gjelder for. Det fremgår i tillegg på klagers billett at de skulle reise kl. 11.24 på linje R11 til Eidsvoll. Dette er et tidspunkt hvor flytoget ikke har avgang. Flytogets avganger er hvert tiende minutt over hel 00, 10, 20, 30, 40 osv. Avgangen for R11 er vanligvis fra spor 11.

Ved ankomst Gardermoen hadde klager ingen gyldige billetter for flytoget, og ble derfor bedt om å betale for reisen. Flytogets sikkerhetspersonell har tillatelse til å holde tilbake passasjerer som ikke kan fremvise gyldig billett eller ikke ønsker å betale for reisen.

Klager ble ikke tilbudt å ta Flytoget tilbake til Oslo S for så å reise opp igjen med NSB, fordi de da måtte ha kjøpt to t/r-billetter. Flytoget legger til at korrekt pris for billetter kjøpt ved ankomst er kr. 260 per person. Flytogets personell belastet klager kun kr. 180 per person.

Det er passasjerens ansvar å sørge for at man har gyldig billett for den reisen man skal foreta samt reise på korrekt selskap. Flytoget kan ikke refundere billetter for en tjeneste som allerede er brukt, og står fast ved at de i dette tilfelle kan imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klagerne hadde kjøpt billetter på nsb.no for tog Göteborg - Oslo - Oslo Lufthavn. Billettene fra Oslo S var merket R20 Eidsvoll.

På Oslo S fulgt klagerne anvisningen til Flytoget og gikk dermed på feil tog og hadde ikke gyldige billetter ved ankomst Oslo Lufthavn.

Av Flytogets transportvilkår § 3 d fremgår at reisende som ikke kan vise gyldig billett, vil bli avkrevd et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Nemnda anser vilkårene for illeggelse av gebyr for oppfylt og har merket seg at klagerne ble avkrevd vanlig billettpris, kr. 180 pr person, og ikke kr. 260 pr person som er vanlig gebyr når den reisende ikke har billett.

Nemnda bemerker at den reisende i utgangspunkt selv har ansvar for å finne riktig tog. NSB billetten var merket med linjenummer og destinasjon Eidsvoll og hadde dessuten ikke nøyaktig samme avgangstid som flytoget. Togavganger og togspor er oppgitt på tavlene i avgangshallen.

Nemnda har forståelse for at det for utlendinger kan oppstå misforståelser omkring NSBs tog til Oslo Lufthavn og Flytoget. På bakgrunn av opplysningene på billetten var det imidlertid nærliggende at klager forsikret seg om at det var riktig tog senest overfor konduktøren utenfor toget.

Nemnda kan uansett ikke se at Flytoget er å bebreide for mangelfull informasjon.

Flytoget har henvist klager til NSB. Klager opplyser at de tok kontakt med NSBs kundeservice på Oslo S i ettertid, men ble avvist under henvisning til at saken lå utenfor deres ansvar. Nemnda finner grunn til å peke på muligheten for å søke NSB om eventuell refusjon av de ubrukte billettene.

**Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Amund Lunne (Bane Nor)