

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om ulempeerstatning som følge av forsinkelse med toget.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2022-02585

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise fra Gøteborg til Oslo den 15. august 2022. Togets planlagte ankomsttid i Oslo var kl. 21.51. Toget gikk imidlertid ikke som planlagt fra Gøteborg.

Klager anfører at det ikke ble gitt noen informasjon og ingen visste noe som helst, og at de som satt og ventet ikke fikk noen beskjed. Klager anfører at de ansatte på stasjonen antok at passasjerene måtte vente på neste tog, men det var ikke noen annen hjelp å få. Klager anfører at hun ringte Vy og satt i kø i lang tid før hun til slutt kom igjennom og fikk beskjed om at det ville bli satt opp buss. Klager anfører at ingen visste når denne skulle gå eller hvor langt.

Klager anfører at de ble transportert med buss til Ed. Klager anfører at de imidlertid ikke fikk noen beskjed om hvor lenge de måtte vente i Ed. Klager anfører at de fikk informasjon om alternative løsninger, men videre fikk de alltid beskjed om at ingen av dem lot seg gjennomføre likevel. Klager anfører at de fikk beskjed om at sjefen i Vy måtte ta en avgjørelse, og at de satt og ventet på dette. Klager anfører at da denne personen endelig tok en avgjørelse, var det for sent om kvelden/natten til å få ordnet med noen alternativ transport eller overnatting.

Klager anfører at de fikk elendig behandling. Klager anfører at på grunn av strømbryddet var det mørkt og kaldt. Klager anfører at de ikke hadde mat eller drikke, og de hadde ikke mulighet til å få tak i dette heller. Det var heller ikke mulig å ta seg derfra til et hotell, til Oslo eller til et sted med mat og drikke. Klager anfører at hun undersøkte alle mulighetene som fantes. Klager anfører at de ansatte om bord var like frustrerte.

Klager anfører at hun i etterkant fikk vite at strømbryddet var blitt meldt i media kl. 10.00 samme dag. Klager anfører at Vy var fullstendig klar over at det var store problemer

på denne strekningen og at det ville ta lang tid å rette opp i. Klager stiller spørsmål ved hvorfor det ikke ble satt opp buss for hele strekningen mellom Gøteborg og Oslo, siden Vy var klar over problemene. Klager anfører at da de ankom Ed, ble de møtt av andre passasjerer som allerede hadde ventet i to timer.

Klager stiller seg kritisk til behandlingen hun har fått ved kontakt med Vys kundeservice i forbindelse med klagen. Klager anfører at Vy har opptrådt respektløst ved å ignorere henvendelser fra henne.

Klager anfører at hun har forståelse for at situasjoner og forsinkelser kan forekomme, men hun forventer at selskapet gjør sitt beste for å bedre situasjonen.

Til Vys tilsvaer anfører klager blant annet at media varslet om strømbruddet kl. 10.22 den 14. august 2022. Klager stiller spørsmål ved hvorfor ikke Vy satt inn alternativ transport når Vy var klar over problemet allerede dagen før hennes reise. Klager anfører at en forsinkelse på syv timer kunne ha vært unngått ved å sette inn alternativ transport fra reisens start. Klager anfører at Vy ikke bare hadde ett døgn på å ordne med alternativ transport, men også ett døgn på å informere henne, noe som ville ha gitt henne muligheten til å finne alternative løsninger selv.

Klager anfører at på tross av at problemet var kjent, valgte Vy å transportere passasjerene til et tog som allerede hadde stått og ventet i flere timer i Ed, uten å vite hvor lenge de ville bli stående der. Klager anfører at det er uforståelig at det ikke ble satt opp buss hele veien til Oslo.

Klager anfører at Vy ikke kommenterer mangelen på informasjon. Klager anfører at da hun ankom stasjonen i Gøteborg, var det ingen som visste noe annet enn at toget var innstilt. Klager anfører at ingen kunne gi noe svar på hva som ville skje videre. Klager anfører at Vy-representanten hun fikk snakket med på telefon, heller ikke kunne gi noe svar på når det ville bli satt opp buss. Klager anfører at selv ikke sjåføren på bussen fra Gøteborg informerte om at transporten kun var til Ed.

Klager anfører at dersom hun hadde visst dette, ville hun ha blitt værende i Gøteborg, da det ville ha vært langt flere muligheter for å få ordnet med alternativ transport til Oslo derfra. Det ville også ha vært større muligheter for å skaffe seg hotellovernatting til dagen etter dersom det var behov for det. Klager anfører at hun undersøkte alle muligheter for å komme seg videre fra Ed, men den eneste muligheten var å bli værende om bord på toget.

Klager anfører at kompensasjonen hun har fått i form av 50 % refusjon av billettprisen og et gavekort på 500 kroner er fullstendig urimelig. Klager anfører at erstatningen tilsvarer det andre ville ha fått for en forsinkelse på 30-60 minutter, noe som er absurd. Klager anfører at det må tas hensyn til alvorligheten av forsinkelsen og mulighetene man har eller ikke har ved en såpass lang forsinkelse.

Klager anfører at dersom hun hadde fått informasjon på forhånd, ville hun ha ordnet med alternativ transport selv og eventuelt også mat, drikke og hotellovernatting, og hun ville da hatt kvitteringer å legge frem for Vy og på den måten hatt «påregnelige direkte utgifter» som hun, ifølge Vys tilsvaer, ville hatt krav på å få dekket. Klager anfører at da Vy valgte å transportere henne til Ed, valgte de å frata henne alle muligheter til alternativ transport og overnatting, mat og drikke. Hun har derfor ingen kvitteringer å fremlegge overfor Vy. Klager anfører at det er provoserende og urettferdig at Vy krever dette for å utbetale erstatning for en situasjon som de selv beklager, men som de valgte å sette henne i.

Det vises til klager øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever erstatning av Vy for forsinkelsen, den manglende informasjonen, forholdene om bord på toget, lovnadene som ikke ble oppfylt, fratagelsen av muligheter til alternativ transport/overnatting/mat og drikke, samt det urimelige kravet om å legge frem dokumentasjon på «påregnelige direkte utgifter».

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Vys avgang 398 den 15. august. Toget hadde annonsert ankomst på Oslo S kl. 21.51.

Dessverre ble toget stående fast ved Ed stasjon i ca. syv timer og tilsvarende forsinket til Oslo som følge av problemer med tilførsel av strøm til linjen som da rammet all trafikk i begge retninger. Ved bortfall av strøm vil det være vanskelig å estimere hvor lenge dette vil vare. Det kan ta alt fra minutter til dager å utføre feilsøking og retting.

Det lyktes her dessverre ikke å få på plass noen alternativ transport, noe Vy beklager. Den enkelte passasjer kan imidlertid selv om mulig arrangere/benytte alternativ transport om det er tilgjengelig i henhold til Vys 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 (G).»

I tråd med forordning EC1371/07 kapittel IV artikkel 17 nummer 1 bokstav b har klager fått 50 % refusjon av billettprisen jf. Vys vilkår punkt 6 bokstav D: «Du har rett til å få tilbake 50 prosent av billettprisen (prisavslag) for enkeltbillett eller 50 prosent av dagsverdien av periodebilletten hvis toget ditt er forsinket med 60 minutter eller mer for Vys tog mellom Oslo–Bergen og Flåm–Myrdal, og med 30 minutter eller mer for andre Vy tog. Dette gjelder ikke hvis forsinkelsen var varslet før du kjøpte billett.»

Utover rettmessig prisavslag har klager fått et gavekort på 500 kroner, og Vy har informert om at Vy dekker påregnelige direkte utgifter som klager måtte ha pådratt seg. Noen generell kompensasjon utover dette kommer utenom hva Vy kan tilby.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Vys tog fra Gøteborg til Oslo den 15. august 2022. Klager har oppgitt at det i stedet ble satt opp buss fra Gøteborg til Ed, og at hun i Ed ble sittende flere timer i et tog og vente på videre transport til Oslo. Vy har oppgitt at toget ble ca. syv timer forsinket totalt som følge av problemer med tilførsel av strøm til linjen. Klager krever ulempeerstatning og har blant annet anført at det ikke ble gitt noen informasjon eller assistanse av selskapet. Klager har anført at strømbruddet var varslet dagen før.

Vy har opplyst at det ikke lot seg gjøre å sette opp alternativ transport.

I henhold til artikkel 17 nummer 1 bokstav b i EU-forordning 1371/2007 om togpassasjerers rettigheter har passasjerer rett til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen når forsinkelsen er på minst 120 minutter. Det er oppgitt at Vy har utbetalt til klager i tråd med dette. Videre er nemnda av den forståelse at klager i tillegg har fått et gavekort på 500 kroner.

Nemnda har forståelse for ulempen og frustrasjonen klager ble påført, og Vy har også erkjent at det ble gitt mangelfull informasjon under reisen. Nemnda kan imidlertid ikke se at klager har rett på erstatning på annet grunnlag i dette tilfellet. Nemnda legger til grunn som Vy har opplyst at det beklageligvis ikke lot seg gjøre å sette opp alternativ transport. Nemnda kan således ikke anbefale noen ytterligere erstatning utover det som allerede er blitt gitt av Vy. At strømbruddet var varslet gir etter reisevilkårene ikke noe krav om ytterligere kompensasjon.

Det skal bemerkes at dersom reisen blir forsinket over 60 minutter, følger det av forordningens artikkel 18 nr. 2 at passasjerene skal få tilbud om mat og drikke, noe det kan synes som om ikke ble gjort her. Videre bemerkes at passasjerer heller ikke fikk valget mellom refusjon og omruting før avreise fra Gøteborg, som Vy har plikt til å gi ved forventet forsinkelse på minst 60 minutter, jf. forordningen artikkel 16. Dette gir uansett ikke grunnlag for noen ytterligere erstatning utover det hun har fått.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om ytterligere erstatning.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Kristin Aarre (SJ)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjonness (Forbrukerrådet)