

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi og ny flybillett. Forsinket tog.

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04927

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Snartemo til Stavanger med tog og deretter videre med fly til Bergen den 30.august 2019. Toget klager skulle reise med hadde avgang kl. 12:55 fra Snartemo med ankomst i Stavanger kl. 15:05. Klager forklarer at dette ville gi henne god tid til å ta flybussen og deretter rekke fly med avgang kl. 16:40.

Klager anfører at toget var forsinket og at det ble opplyst om forventet ankomsttid i Stavanger kl. 16.25. Videre forklarer klager at det under turen ble gjort justeringer på den forventede ankomsttiden til enda senere enn kl. 16.25. Videre anfører klager at konduktøren hadde sagt at lokaltrafikken kunne forårsake ytterligere forsinkelse i tillegg og at raskeste vei til Sola var å ta taxi fra Sandnes. Basert på denne informasjonen valgte klager å gå av i Sandnes og ta taxi til Sola flyplass, ett valg klager anfører at konduktøren var enig i, samt at han hadde opplyst henne om at hun kunne søke om å få utgiftene dekket av Vy.

Klager rakk ikke flyavgangen kl. 16.40, men forklarer siden hun valgte å ta taxi rakk hun siste direktefly med avgang kl. 17.40. Hun måtte derfor kjøpe ny flybillett på grunn av forsinkelsen med toget.

Etter å ha mottatt tilsvaret til Vy legger klager til følgende:

Klager anfører at de reisende ble opplyst at årsaken til forsinkelsen var fordi toget ikke hadde fått vognene på plass til rett tid på Oslo S. Klager anfører at det ikke ble opplyst om noen problemer med signalanlegget og mener at grunnen til at forsinkelsen økte ytterligere fra Snartemo til Sandnes var fordi toget fikk ventetid på grunn av annen togtrafikk.

Klager henviser til § 7B i Vy sine transportvilkår og anfører at forsinkelsen var vesentlig og utgiftene er dokumentert. I tillegg til dette rakk klager siste direktefly til Bergen, da senere flyavganger gikk via Oslo. Klager mener det er klart påregnelig at en del passasjerer skal rekke videre transport. Klager anfører at utgiftene hennes er en direkte følge av forsinkelsen. Klager mener det ikke står noen i §7B om at Vy kun hefter for transport frem til bestemmelsesstedet. Klager mener at siden dette fremkommer i eksempelet er det urimelige å bruke eksempelet til å innføre flere nødvendige betingelser for at en skal få erstatning. Klager mener derfor dette er et eksempel på hva man kan få og ikke siden det er et eksempel så er det ikke uttømmende.

Klager snakket med konduktøren underveis og han sa at klager kunne søke om å få dekket ekstra transportutgifter som følge av at hun mistet flyet, samt at han anbefalte at hun fikk av i Sandnes. Klager mener at dersom Vy kategorisk ikke dekker slike utgifter må Vy sine ansatte informeres om dette. Klager forklarer at hun ikke kjenner til bransjestandarden som Vy viser til.

Klager forklarer at hun har vært inne på Vy sine hjemmesider og funnet frem til at dersom toget er forsinket, så kan man søke om erstatning. Klager mener at dersom mulighetene er så begrenset at en sjeldent får dekket utgifter bør det opplyses om dette.

Klager er ikke enig i Vys fremstilling om at man må være på flyplassen 30 minutter før avgang. Klager anfører at innsjekktidene Vy viser til ikke tar høyde for at man kan sjekke inn via smarttelefon på toget eller bussen.

Klager mener det er urimelige at Vy overlater utgiftene som følge av vesentlig forsinkelse til kunden. Klager anfører at det ikke var signalfeil eller ras på linjen som var årsaken til forsinkelsen, men at vognene ikke hadde kommet på plass i tide på Oslo som resulterte i at forsinkelsen forplantet seg og økte underveis.

Klager krever å få full refusjon av følgende utgifter på grunn av forsinket tog:

Taxi til flyplass - 379 kr

Ny flybillett - 1789 kr

50% refusjon av billetten

Totalt: 2292 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Vy fra Snartemo til Stavanger, med avgang fra Snartemo 30. august 2019 kl. 12.55 og ankomst i Stavanger kl. 15.05. Toget avgikk ca. 16 minutter forsinket fra Oslo, og det oppstod dessverre ytterligere forsinkelser underveis som følge av problemer med signalanlegg. Faktisk avgangstid fra Snartemo ble kl. 13.46 og faktisk ankomsttid ble kl. 16.21. Toget ankom Stavanger 76 minutter forsinket. Vy viser til vedlagt logg for toget.

Det følger av § 7B i Vys transportvilkår at ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp. Vy hefter for transport frem til bestemmelsesstasjon, som i dette tilfellet er Stavanger stasjon. Det at klager har benyttet drosje fremfor flybuss til Stavanger lufthavn samt har hatt utlegg til ny flybillett, anses ikke som en direkte påregnelig utgift i henhold til Vys transportvilkår, men som en følgeskade og avledede tap/utlegg. Klagers utlegg kommer således utenfor hva Vy kan dekke.

Skulle Vy ha lagt til grunn at det var en togforbindelse fra Stavanger stasjon til Stavanger Lufthavn, eller at selskapet hadde noen slags korrespondansegaranti med Flytoget, ville klager uansett ha beregnet for lite overgangstid i henhold til Vys transportvilkår. Reisende bør planlegge vesentlig lenger tid enn det som fremkommer av vilkårene når man setter sammen en reise til flyplassen med flere transportører.

Klager har fått refundert 50 prosent av billettprisen på togreisen, men Vy kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny flybillett og dekning av drosje. Dersom klager hadde reiseforsikring, kan hun muligens få dekket utlegg der.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utlegg til taxi og ny flybillett som følge av at tog 715 med planlagt avgang fra Snartemo kl. 12.55 og ankomst Stavanger kl. 15.05, ble 76 minutter forsinket.

Nemnda legger til grunn at klager har fått refundert 50% av togbillettutgiften i samsvar med Vys transportvilkår § 7 B.

Det følger av transportvilkårene § 7 B at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter som for eksempel utgifter til alternativ transport og kost og losji når dette er nødvendig.

Nemnda bemerker at det fremgår at § 7 C og D at erstatning også kan være aktuelt ved tap av flyavgang, men det forutsettes da at det er beregnet tilstrekkelig overgangstid som for tog Kristiansand - Stavanger er satt til 60 minutter i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet. Ved innenlandsflyvninger er innsjekkingstiden vanligvis 1 time før avgang. Dette innebærer et krav til overgangstid på 2 timer og i tillegg kommer tid til transport fra jernbanestasjonen til Sola. Togets planlagte ankomst Stavanger var kl. 15.05 og klagers flyavgang var kl. 16.40. Klager hadde følgelig ikke beregnet tilstrekkelig overgangstid.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert ytterligere beløp.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)