

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Erstatning av utgifter som følge av forsinket tog

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00655

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 14.02.20 skulle klager reise med flytoget kl. 16.40 til flyplassen for å rekke et fly til Budapest med avgang kl. 18.25.

Klagers representant har anført at Flytoget var over 35 minutter forsinket og at klager derfor måtte ta taxi til flyplassen. Klager satt på 16:40-toget helt frem til ca. klokken 17:00 og det ble ikke gitt noe informasjon om at den reisende måtte forflytte seg til 16:50-avgangen. Rundt klokken 17:00 fikk klager beskjed om å bytte spor for å ta 17:00-avgangen. Her ble klager stående på plattformen i 10-15 minutter, før hun omtrent klokken 17:15 tok valget om å ta en drosje. Som følge av forsinkelsen, hadde ikke klager tid til å kontakte tjenesteyter, da klagers førsteprioritet var å rekke flyet. Ved bytte til ny plattform var det mange folk, og klager så derfor heller ikke noen i oransje vester.

Klagers representant anfører at dersom klager hadde ventet på 17:00-toget, ville dette ifølge loggen ha ankommet Gardermoen 17:45. Dette ville derfor ha medført at klager ikke kunne tatt med seg bagasjen og prinsipielt ikke rukket flyet.

Klager reiste med taxi 17:16 og ankom flyplassen 18:06. Klager rakk flyet, men fikk ikke tatt med bagasjen da bagasjeinnsjekkingen var avsluttet. Klager valgte derfor å sende bagasjen sin hjem igjen med taxi. Alternativet for klager var å reise med fly dagen etter, noe som ville ha kostet rundt kr 8 650, inkludert overnatting, ny flybillett og diett. Klager valgte den billigste løsningen ved å ta taxi til flyplassen og sende bagasjen hjem igjen. Utgifter til alternativ transport var på kr 2 978 og utgiftene til innkjøp som følge av manglende bagasje var på kr 2 470. Klager har informert om at Flytoget kun har gått med på å refundere utgiftene til taxi til flyplassen pålydende kr 2078. Klagers representant anfører at klagers valg om å velge det billigste alternativet ikke bør straffes

Klager krever prinsipalt alle utgifter dekket pålydende kr 3 370, subsidiært krever klager dekning av utgifter til returtransport av bagasjen pålydende kr 900.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget anfører at på grunn av avvik i togtrafikken, valgte klager å reise med taxi til flyplassen for å rekke sitt fly. For at klager skulle kunne bli med sin originale avgang, valgte hun å sende bagasjen hjem med drosje og krever nå dekket merutgifter for alternativ transport og innkjøp for totalt kr 6 678. Det påpekes at kunden underveis på reisen ikke har vært i kontakt med Flytoget på stasjon, flyplass eller telefon for hjelp til løsning eller forespørsel om dekning av utgifter.

Den 14.02 var det problemer på flere områder langs Flytogets linje. Da kunden skulle reise var det problemer med en sporveksel på Oslo S som førte til større forsinkelser på enkelte tog. Kundens avgang kl. 16.40 ble til slutt innstilt, og de reisende ble ført over på de to neste avgangene fra spor 9. Disse avgangene var henholdsvis 6 minutter og 22 minutter forsinket fra Oslo S. Kunden hadde dermed alternativ avgang 16.56 og 17.22 fra Oslo S.

Flytoget opplyser om at det ble gitt informasjon over høyttaler om bord, samt at ansatte på plattform guidet de reisende fra 16.40 til 16.50 avgangen som gikk fra spor 9. Flytoget anfører at dersom den reisende hadde tatt kontakt med dem (verter eller ansatte i oransje verneveste), eller fulgt informasjonstavlene, kunne den reisende ha vært på flyplassen 17:14. Flytoget påpeker at det også ble gitt informasjon om avviket over høyttaler på stasjon fra BaneNor.

Flytoget har en transportgaranti som sikrer kunden hjelp til ombooking av mistet flyavgang, jf. Flytogets transportvilkår § 9 pkt. 2. Denne dagen var det 16.40-avgangen som kom innunder denne garantien og de reisende på denne avgangen fikk hjelp til å booke om sine fly. Ifølge kunden ville dette kostet kr 3 700. Klager valgte i stedet, uten å ha rådført seg med Flytoget, å sende bagasjen hjem med drosje og rekke sitt originale fly, noe som medførte kostnader på kr 2 978 i alternativ transport, samt innkjøp av nødvendig utstyr til kr 3 700. Flytoget viser til at det ikke er lagt ved kvittering for disse innkjøpene under saksbehandlingen.

Etter Flytogets transportvilkår § 9, er det ikke dekning for erstatning i dette tilfellet. Flytoget har likevel tilbudt refusjon av utgifter til alternativ transport til flyplassen, jf. Flytogets transportvilkår § 9 pkt. 3. Klager har godtatt dette og mottatt kr 2 078 til egen konto. Klager ble også anbefalt å kontakte sitt forsikringsselskap i forbindelse med innkjøp av nødvendig utstyr, noe vi ser av klagen at klager også har gjort.

Flytoget kan ikke se at det er grunnlag for å endre standpunkt i denne saken, og opprettholder sitt avslag for deler av kravet.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utlegg til taxi til flyplassen, til taxi for hjemsendelse av bagasje og for innkjøp av ny bagasje, som følge av at Flytogets avgang 16.40 ble innstilt. Samlet krever klager refusjon for utgifter til alternativ transport (taxi) med kr. 2078, refusjon for taxi til hjemsendelse av bagasje med kr. 900 og utgifter til ny bagasje med kr. 3700.

Klager har fått refundert kr. 2078 for alternativ transport til flyplassen i henhold til Flytogets transportvilkår pkt. 9.

Etter Flytogets transportvilkår § 9, dekkes refusjon for alternativ transport, samt kostnader ved ombooking av billetter og evt. kost og losji. Andre utgifter dekkes ikke, og det er således ikke grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Susann Tandberg (Ruter)