

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til billetter med Hurtigruten, hotellovernatting og flybilletter som følge av at toget ble forsinket.

Dato

27.06.2024

Saksnummer

2024-00801

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes søster skulle reise med tog fra Oslo til Bergen den 11. juli 2023. De skulle så reise med Hurtigruten fra Bergen til Kirkenes i perioden 11. juli til 17. juli, og deretter fly fra Kirkenes til London 17. juli.

Klager anfører at toget forlot Oslo 82 minutter forsinket, kl. 13:28, og at toget ankom Bergen 108 minutter forsinket, kl. 20:54. Klager anfører at dette resulterte i at de mistet Hurtigruten som gikk kl. 20:30. Klager anfører at de forsøkte å gjenoppta reisen med MS Nordlys i Ålesund ved å bestille flybilletter fra Bergen til Ålesund den 12. juli, men denne avgangen ble senere kansellert.

Klager anfører at de måtte overnatte én natt på hotell i Bergen, og at de måtte kansellere flybillettene de hadde bestilt fra Kirkenes til London. Klager anfører at de også måtte bestille nye flybilletter fra Bergen til London.

Klager anfører at de har hatt følgende utgifter/tap:

- 9195 australske dollar for reise med Hurtigruten
- 2325 kroner for hotellovernatting i Bergen
- 145 britiske pund for flybilletter fra Kirkenes til London
- 623 euro for nye flybilletter fra Bergen til London

Klager anfører at hun har mottatt avslag fra både Hurtigruten og forsikringsselskapet sitt, men at hun har mottatt refusjon av 50 % av togbillettene fra Vy.

I kommentar til tjenesteyters tilsvaer, anfoerer klager at avstanden mellom Bergen jernbanestasjon og Hurtigruten terminal er 1,6 km, og at reisen tar mindre enn 10 minutter med drosje og omtrent 20 minutter til fots. Klager anfoerer at dersom toget hadde ankommet kl. 19:06, ville det vaert tilstrekkelig med tid for klager og hennes soester a ga om bord pa Hurtigruten innen kl. 20:00.

Klager krever a fa erstattet utgifter til billetter med Hurtigruten, hotellovernatting og flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anfoert

Den 11. juli reiste klager med Vy fra Oslo til Bergen med regiontog nr. 601. Planlagt avgangstidspunkt var kl. 12:06 med planlagt ankomsttid kl. 19:06. Dessverre var toget forsinket pa grunn av tekniske problemer. Faktisk avgangstidspunkt var kl. 13:28 og faktisk ankomsttid var kl. 20:59 – 113 minutter forsinket.

Siden ankomsten var mer enn 60 minutter forsinket, har passasjerer rett til 50 % kompensasjon av billettprisen i henhold til Vys transportvikaar punkt 6 bokstav D. Beloepet er refundert.

Med henvisning til klagers krav til nemnda side 18 - hennes reiseforsikring kan gjelde ved forsinkelser pa minst seks timer avhengig av situasjonen - noe som indikerer at man boer ta hensyn til forsinkelser naar man planlegger reisen sin - spesielt naar man skal delta pa et cruise i seks dager. Ifolge vedlegg 2 er den siste ankomsttiden for ombordstigning pa Hurtigruten 30 minutter foer planlagt avgangstid - dermed kl. 20:00. Med en planlagt ankomsttid for toget kl. 19:06 var det planlagt med 54 minutter etter ankomst til Bergen - hvor den reisende ogsaa ma transportere seg selv og bagasjen sin fra togstasjonen til skipsterminalen. En tidligere avgang med Vy til Bergen kunne ha blitt brukt for a gi mer tilstrekkelig tid - med tanke pa en forsinkelse og redusere risikoen for skader.

Vys transportvikaar, som er godkjent av Samferdselsdepartementet, regulerer transporten mellom stasjonene som er angitt i passasjerens billett hos Vy. Vys kontrakt med klager var transport fra Oslo til Bergen. Vy har ingen kontrakt med klager etter ankomst til Bergen og har ikke blitt enige om overfoeringstid for videre reise med Hurtigruten, og Vy paatar seg ikke ansvar for pafoelgende skader eller utgifter pa grunn av deres forsinkede ankomst til Bergen - noe som ogsaa er i traad med anbefalte regler for kollektivtransport i Norge publisert av NHO Transport.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om a fa erstattet utgifter til billetter med Hurtigruten, hotellovernatting og flybilletter som folge av at toget hun og soesteren reiste med fra Oslo til Bergen den 11. juli 2023 ble forsinket, slik at de ikke rakk avgangen med Hurtigruten.

Det følger av Vys reisevilkår punkt 6 D at den reisende har rett til å få tilbake 50 % av billettprisen dersom toget er forsinket med 60 minutter eller mer på strekningen Oslo – Bergen.

Vy har oppgitt at toget ankom Bergen 113 minutter forsinket, og at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. Både klager og Vy har opplyst at klager har fått refundert 50 % av billettprisen i henhold til punkt 6 D i Vys reisevilkår.

Klager har i tillegg krevd å få erstattet utgifter til billetter med Hurtigruten og hotellovernatting i Bergen, samt flybilletter fra Kirkenes til London og fra Bergen til London.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, bemerker at de har forståelse for ulempen forsinkelsen medførte for klager og hennes søster. Vys transportavtale med klager gjaldt imidlertid kun fra Oslo til Bergen, og etter flertallets syn dekker ikke Vys reisevilkår slike tap som klager krever å få erstattet. Kontraktsforholdet mellom partene reguleres av reisevilkårene, og de gir ikke grunnlag for slik erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til at togpassasjerers rett til erstatning for direkte tap som følge av forsinkelse følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommendes kontroll. For flypassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20. Det er på det rene at forsinkelsen er innenfor Vys kontroll.

Det er kun direkte tap som erstattes etter kontrollansvaret. Mindretallet anser den tapte Hurtigrutereisen som et direkte tap. Det må videre anses som påregnelig for Vy at en forsinkelse til Bergen kan medføre tapte reise videre med andre transportmidler, herunder Hurtigruten. Mindretallet anser derimot den tapte flyreisen fra Kirkenes til London som et indirekte tap, og kostnadene knyttet til dette er ikke dekningsmessige etter kontrollansvaret. Mindretallet mener etter dette at klager har krav på erstatning for sin tapte reise med Hurtigruten, og går ikke nærmere inn på utmålingen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)