

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnaden til ny tur/retur flybillett som følge av forsinkelse på Flytoget.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2018-00018

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta Flytoget fra Nationaltheateret til Oslo lufthavn 21. desember 2017 med avgang kl.05.14. Klager skulle videre med flyvning fra OSL til LIS med avgang kl.06:45.

Da klager ankom Nationaltheateret for å ta Flytoget kl.05:14 ble hun oppmerksom på at toget var forsinket. På grunn av at det er vanskelig å finne alternativ transport så tidlig på morgenen, hadde klager ikke annet valg enn å kjøpe billett til neste avgang med Flytoget. Dette toget ankom Gardermoen kl.06.02. Klager rakk derfor ikke sin planlagte flyvning fra OSL - LIS, siden sjekk-inn var stengt da hun ankom flyplassen. Klager måtte derfor kjøpe nye billetter til senere den dagen.

Klager viser til at hun ringte Flytogets support 21. desember 2017 hvor hun ba om refusjon. Hun ble da informert av vedkommende i telefonen at det hadde vært en forsinkelse på 20 minutter på den aktuelle avgangen. Etter samtalen sendte klager inn en klage hvor hun ba om refusjon av kostnaden til ny tur/retur billett fra OSL - LIS, til kroner 8000.

Klager krever derfor at Flytoget AS refunderer den ekstra utgiften som påløp da toget ble forsinket.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget viser til mottatt klage vedrørende refusjon av ekstra utgifter i forbindelse med mistet flyvning 21. desember 2017.

Selskapet viser til tidligere korrespondanse med klager hvor de informerer om at det ikke var noen forsinkelser eller innstillinger på Flytogets avganger 21. desember 2017 kl.

05:14. Det var heller ingen forsinkelser eller innstillinger i avgangene før- og etter dette tidspunktet. Flytoget viser til vedlagte system log/Bane NORs TIOS log som bekrefter dette.

Når det gjelder klagers anførsel om at hennes telefonsamtale er lagret hos Flytoget, er dette ikke noe som stemmer. Flytoget har ikke noe system for lagring av telefonsamtaler og kan derfor ikke fremlegge noen lydopptak av samtalen klager viser til.

Flytoget er ikke ansvarlig for at klager mistet sin planlagte flyvning, når det ikke var noen forsinkelse eller innstillinger på Flytogets avganger.

På bakgrunn av overnevnte opprettholder Flytoget sin tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta flytoget fra Nasjonalteatret 12. desember 2017 kl. 05.14 for å rekke fly til Lisboa med avgang kl. 06.45. Klager hevder at toget med avgang 05.14 var kansellert eller forsinket. Hun måtte ta neste tog og rakk ikke flyet og måtte kjøpe billetter til neste fly.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at toget med avgang 05.14 var forsinket eller kansellert. Nemnda viser til at det fremgår av loggen for toget at det var i rute og ankom Nasjonalteatret kl. 05.13 og hadde avgang 05.14.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for erstatning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Kristin Aarre (Ruter)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)