

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av innstilling av hvilevogn.

Dato

05.06.2023

Saksnummer

2023-00889

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for å reise med Vy fra Oslo til Bergen med toget om dagen den 23. februar 2023 og returnere til Oslo med nattoget dagen etter.

Klager anfører at barnebarna i flere år hadde ønsket seg en tur med nattoget, etter at klager selv hadde snakket varmt om dette ved flere anledninger. Klager anfører at julen 2022 fikk barnebarna en slik tur i julegave. Klager anfører at de hadde laget en plakat med bilder med fokus på hvilekupeen.

Klager anfører at nattogturen var selve målet med gaven, i tråd med det store ønsket barnebarna hadde. Klager anfører at de bestilte turen allerede 29. desember 2022.

Klager anfører at kl. 12.59 den 24. februar mottok han beskjed om at hvilevognen var innstilt, og at de var tilbudt sitteplasser eller pengene tilbake. Klager anfører at det var uaktuelt å sitte oppe hele natten, og de tok da imot tilbudet om refusjon av hele beløpet på 6500 kroner.

Klager anfører at dette var i starten av vinterferien for Vestlandet og slutten av ferien for Østlandet, og alt av togbilletter og fly var utsolgt. Klager anfører at de måtte sørge for hotellovernatting til dagen etter og buss neste morgen, den 25. februar. Klager anfører at det ble en busstur på ni timer og 25 minutter med to barn som siden jul hadde gledet seg til å reise med nattoget. Klager anfører at refusjonen de mottok fra Vy dekket hotell- og bussutgiftene, men at skuffelsen var enorm.

Klager anfører at de ønsker å få en erstatning fra selskapet for å dekke en tilsvarende reise som de har tenkt til å ta med barnebarna til høsten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Toget 606 den 24. februar, som klager hadde billetter med, avgikk i henhold til rutetid fra Bergen kl. 23 og ankom Oslo i henhold til rutetid.

Vognen klager hadde reservert plasser i, som er i en egen serviceklasse på toget, måtte dessverre utgå som følge av en teknisk feil. Da vognen ikke kunne benyttes, ble berørte passasjer varslet, og det ble reservert plasser for dem i ordinær vogn på toget. Klager ønsket ikke å benytte seg av dette, og billettene ble da refundert i sin helhet av Vys kundesenter kl. 14 på avreisedagen.

Det forekommer at materiell utgår eller må endres og at transporten blir utført med for eksempel buss for tog. For de som benyttet seg av Vys tilbud i dette tilfellet, og ellers når Vy ikke kan levere et produkttillegg utover bestilt transport, vil det gis refusjon tilsvarende differansen mellom laveste publiserte pris i ordinær vogn og prisen som ble betalt.

Til informasjon er prisene i den serviceklassen som klager hadde valgt variable og kan ved en eventuell senere anledning være rimeligere.

En generell erstatning kommer utenom hva Vy tilbyr.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om erstatning som følge av at hvilevognen på nattoget fra Bergen til Oslo den 24. februar 2023 ble innstilt. Klager har oppgitt å ha hatt utgifter til hotell og bussbilletter i forbindelse med alternativ reise, men har anført at kravet gjelder erstatning for fremtidige utgifter for en tilsvarende reise til høsten.

Det følger av Vys reisevilkår punkt 6 at forsinkelser og innstillinger blant annet kan gi rett på refusjon av deler av eller hele billetten og dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter. Det er oppgitt at klager ble tilbudt plasser i vanlig vogn, og at selve avgangen ikke ble kansellert. Vy har oppgitt at toget var i rute ved ankomst i Oslo. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på refusjon eller erstatning i henhold til selskapets vilkår i forbindelse med forsinkelser og innstillinger.

Nemnda finner imidlertid at det klart dreier seg om en mangel i dette tilfellet, og i henhold til Vys reisevilkår punkt 7 har passasjerer ved mangler rett på et forholdsmessig prisavslag. På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager har fått refundert hele billettbeløpet. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)
Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
Camilla Asker (Flytoget)
Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)