

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett og flybillett som følge av toginnstilling.

Dato

29.03.2023

Saksnummer

2022-03160

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett med Go-Ahead Nordic fra Stavanger stasjon til Kristiansand stasjon og med Vy Buss fra Kristiansand rutebilstasjon til Oslo bussterminal den 4. november 2022. Planlagt ankomst med toget i Kristiansand var kl. 07.42, mens planlagt avgang med bussen fra Kristiansand var kl. 08.00. Planlagt ankomst på Oslo bussterminal var kl. 12.18.

Klager har anført at hun kl. 04.20 den 4. november 2022 fikk beskjed om at billetten hennes var blitt kansellert, uten at hun fikk tilbud om alternativ transport, som følge av stengt vei grunnet ras.

Klager kjøpte seg en flybillett for å komme seg fra Stavanger til Oslo. Klager har fått refusjon av togbilletten med Go-Ahead Nordic. Klager krever i tillegg refundert bussbilletten med Vy Buss, pålydende 489 kroner, og flybilletten pålydende 2199 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic har anført følgende:

Rundt kl. 02.00 den 4. november 2022 kjørte et godstog inn i et ras mellom Egersund og Moi og sporet av. Linjen ble sperret i nesten én uke, da vogner og lokomotiv måtte fjernes. I tillegg var det store skader på infrastrukturen som måtte utbedres.

Klager skulle ha reist med Sørtoget med første avgang som skulle ha gått forbi rasstedet i retning Kristiansand. Dette toget ble innstilt, og det var utfordrende med alternativ transport i starten grunnet stengt vei. Det ble etter hvert etablert buss for tog på strekningen.

Go-Ahead Nordic forholder seg til selskapets transportvilkår. Klager har fått full refusjon av togbilletten med Go-Ahead Nordic til Kristiansand. Bussbilletten videre med Vy refunderes ikke. Heller ikke flybilletten refunderes.

Det vises til følgende punkter i transportvilkårene:

«F. Erstatning kan ikke kreves dersom forsinkelsen eller toginnstillingen skyldes forhold utenfor Go-Ahead Nordics eller Bane NOR SFs kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc. Passasjerer har likevel mulighet til å kreve refusjon av billettprisen etter § 6 H og § 6 J.»

«H. Når det med rimelighet kan forventes at tog ankommer med over 60 minutters forsinkelse til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen, skal passasjerer omgående få valget mellom:

- Refusjon av billetten i sin helhet på samme vilkår som da den ble kjøpt, for den eller de delene av vedkommende reise som ikke er gjennomført, og for den eller de delene som allerede er gjennomført dersom reisen ikke lenger er av interesse i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, samt en retur reise til det opprinnelige avgangsstedet dersom det er relevant,
- fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet ved første anledning, eller
- fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet på et senere tidspunkt etter passasjerens ønske.»

«J. Passasjerer som blir forsinket til ankomststasjon kan kreve refundert 50 % av billettprisen ved:

- Forsinkelse på over 60 minutter med Go-Ahead Nordics tog mellom Oslo og Kristiansand/Stavanger og en forsinkelse på over 30 minutter med Go-Ahead Nordics tog mellom Nelaug og Arendal.
- Reisende med periodebillett gis refusjon for billettprisen etter samme prinsipp som nevnt ovenfor, men delt på antall dager periodebilletten er gyldig for. Maksimal samlet refusjon for en periodebillett er begrenset oppad til 50 % av billettens kjøpspris.
- Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen dersom passasjerer var blitt varslet om forsinkelser på 30/60 minutter allerede før billetten ble kjøpt.
- Passasjerer som er med i Go-Ahead Nordics fordelsprogram og har kjøpt billett innlogget på sin profil i Go-Ahead Nordics betalingskanal, vil få beløpet automatisk refundert til sin konto. Passasjerer som har betalt med kredittkort vil motta refusjon innen tre virkedager.»

Vy Buss har anført følgende:

Som Go-Ahead har anført er det ingen korrespondanse mellom dem og Vy Buss. Vy Buss har på klagers reise kun siste del av transportetappen og vil derfor ikke være erstatningsansvarlig.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Go-Ahead Nordic fra Stavanger stasjon til Kristiansand stasjon den 4. november 2022. Videre hadde klager billett med Vy Buss fra Kristiansand til Oslo samme dag. Toget fra Stavanger ble innstilt, og klager krever refusjon av den ubrukte billetten med Vy Buss og utgifter til alternativ transport med fly fra Stavanger til Oslo.

Toget ble innstilt som følge av ras, og etter Go-Aheads transportvilkår § 6 F, er dette forhold utenfor selskapets kontroll som ikke gir grunnlag for erstatning. Bestemmelsen gir imidlertid grunnlag for krav etter § 6 H.

I henhold til § 6 H skal passasjerene, når det med rimelighet kan forventes at et tog blir mer enn 60 minutter forsinket, gis valget mellom refusjon av billetten, omruting snarest mulig og omruting på et senere tidspunkt.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager ikke fikk tilbud om omruting, kun refusjon. Tjenesteyter har imidlertid opplyst at det grunnet stengt vei ikke var mulig å sette opp alternativ transport, slik at det ikke kunne tilbys omruting på samme transportvilkår. Nemnda kan ikke se at bestemmelsen gir grunnlag for å få dekket flybilletter.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner heller ikke at bestemmelsen gir grunnlag for å få dekket billetten fra Vy, og det er heller ikke grunnlag for å kreve Vy for dette, da bussen gikk som oppsatt.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er enige i at det ikke er grunnlag for erstatning av flybilletten, men mener at klager må få refusjon av bussbilletten fra Vy. Reisen fra Stavanger til Oslo ble kjøpt sammenhengende fra Vy. Mindretallet anser Vy som ansvarlig kontraktspart og kan ikke se at Vy har anført eller dokumentert at de kun opptrer som formidler av togbilletter med Go-Ahead, og at klager i så fall ble informert om dette og konsekvensene av det. Dermed er Vy, som selger av billettene, ansvarlige når togreisen ikke gjennomføres som avtalt og dette medfører at klager ikke får benyttet bussreisen. Mindretallet bemerker at i henhold til den nye jernbanepassasjerforordningen (EU) 2021/782, som skal gjennomføres i norsk rett, har reiseformidlere uansett et selvstendig ansvar ved salg av sammenhengende billetter. Mindretallet mener at kanselleringen av togreisen i dette tilfellet var et vesentlig kontraktsbrudd som gir grunnlag for heving av hele avtalen, og at bussbilletten dermed må refunderes.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)