

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter på grunn av toaletter ute av drift, manglende vann i vask og wi-fi tjeneste

Dato

13.04.2021

Saksnummer

2021-00215

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til 8 billetter og anfører at på alle disse reisene var wi-fi tjenesten nede, toalettene var ute av drift eller uten vann slik at klager ikke kunne vaske hendene sine. Klager krever refusjon etter Vys reisevilkår punkt 8. Klager anfører at på noen av reisene oppstod alle manglene. Klager mener særlig at det var et stort problem at toalettene ikke fungerte.

Klager stiller seg undrende til hvorfor Vy ikke tillater klager å vaske hendene sine etter å ha benyttet toalettet, slik at han kan beskytte seg mot Covid-19 pandemien. Videre undrer klager på om Vy tar pandemien seriøst. Han legger til slutt til at han stiller spørsmål til om Vy forstår at selskapet har umuliggjort det viktigste hygieniske tiltaket man har mot viruset. Klager legger til at personalet om bord har ved flere anledninger vært frekke og fornærmende.

Klager krever alle billettene refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager anfører at han ikke hadde tilgang til toaletter, rennende vann eller wi-fi på flere togavganger datert 8., 13., 22., 23., og 30. mai og 2., og 4. juni 2020. Det vises til tabell og dokumentasjon som er innsendt til nemnda. Det legges til at det ikke vites hvilket tog klager benyttet seg av 22. mai, da dette ikke er opplyst.

Togene som ble benyttet på disse reisene har 5 toaletter. På grunn av Covid-19 pandemien har ett toalett vært stengt for reisende, da personalet ombord benyttet seg av dette toalettet. Hvert tog som fremgår av tabellen, har en kapasitet på 321 passasjerer. Toget som kjørte den 8. mai 2020 hadde ett stengt toalett fordi det var ute

av drift. Ingen av det andre togene som fremgår av tabellen har loggført noen feil med toaletter, vanntilgang eller wi-fi. Vy sier til uttalelse fra deres teknikere.

Vannivåene ombord på togene overvåkes og et toalett vil bli stengt dersom vannivået er lavt. Det finnes separate vanntanker i hver vogn. Det skjer sjeldent at en vogn går tom for vann og svært sjeldent under pandemien fordi passasjertallene har sunket med ca. 60% siden mars 2020. Disse passasjertallene fremgår også av tabellen. I tillegg til dette er det av Vys erfaring færre passasjerer som har benyttet seg av toalettene under pandemien. I et tilfelle, som må anses svært lite sannsynlig, hvor alle 4 toalettene ombord skulle være ute av drift kan de reisende kontakte personalet ombord som deretter vil åpne toalettet som personalet benytter seg av.

Wi-fi tjenesten ombord er i utgangspunktet pålitelig, selv om det kan være noe ustabilt slik det er informert om på Vy sine nettsider. Transportavtalen ifølge billettene klager viser til er oppfylt.

Vy avviser påstanden om at klager ikke hadde mulighet til å benytte et toalett i drift eller muligheten til å vaske hendene sine ombord på togene som fremgår av tabellen. Vy har heller ingen indikasjon på at wi-fi tjenesten feilet.

Vy kan ikke tilby noen refusjon eller kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av billetter som følge av mangler ved toalett og wi-fi.

Vys reisevilkår pkt. 7 a gir rett til kompensasjon dersom den har en feil eller mangel hvis den ikke samsvarer med hva kunden kan forvente ut fra pris, vilkår og informasjon gitt på forhånd.

Nemnda kan ikke se at det er dokumentert at det forelå mangler ved tjenesten på de avgangene klager viser til, og det vises til Vys gjennomgang av hva som var tilgjengelig av fasiliteter på togene som ble benyttet. Transporten ble uansett gjennomført som avtalt, slik at det ikke var noen mangler ved denne leveransen.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Sand (Ruter)