

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at buss for tog ikke dukket opp.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02679

Tjenesteytere

SJ

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Otta til Dombås den 21. mai 2022. Klager skulle opprinnelig ta nattoget litt før kl. 3, men han anfører at det var buss for tog denne dagen. Klager anfører at han var på skystasjonen én time før bussen skulle gå. Klager anfører at han ventet på bussen, men den dukket aldri opp, og han tok da drosje i stedet, mer enn én time etter at bussen skulle ha vært der.

Klager anfører at siden det opprinnelig sto på tavlen på stasjonen at bussen skulle komme som oppsatt, må bussen enten ikke ha kjørt innom stasjonen, eller så var den aldri på veien.

Klager anfører at det i kommunikasjonen med SJ først ble oppgitt at det var buss for tog, noe som stemmer. Klager anfører at selskapet deretter hevdet at han skulle ha ventet på neste buss og at forsinkelsen var varslet. Klager bestrider at det ble varslet, og at det i stedet var slik at avgangen plutselig bare forsvant.

Til tilsvaret fra SJ anfører klager at da han gikk inn på nettsiden både på fredagskvelden og senere på kvelden, for å dobbeltsjekke tiden, sto det at det skulle komme tog. Klager anfører at da han kom ned på stasjonen, sto det på tavlen at det var buss for tog.

Klager anfører at han ikke trodde det var nødvendig å sikre seg bevis i form av skjermbilde på telefon og bilde av tavlen. Klager anfører at det er SJ som kommer med usannheter.

Klager anfører at det er nytt for ham at det er obligatorisk å kjøpe billett. Klager anfører at det i hvert fall er slik at det ble oppgitt at det gikk tog, både på nettet og på tavlen

på stasjonen. Klager anfører at selskapet innrømmer at det ikke gikk noen buss. Klager anfører at han følte seg lurt til å tro at det ville komme en buss.

Klager anfører at dersom det var slik at avgangen ikke hadde stått oppført da han gikk inn for å sjekke togtidene, hadde han selvfølgelig aldri havnet i denne situasjonen. Klager anfører at han trolig da aldri hadde vært på Otta den natten. Klager anfører at han føler at det fremstilles som om han forsøker å svindle seg til en gratis drosjetur.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene pålydende 1500 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den helgen klager hadde tenkt til å reise med nattoget, nærmere bestemt natt til lørdag 21. mai, var det et planlagt sporbrudd, fordi Bane NOR hadde arbeid på sporet. Flere tog var berørt av dette bruddet. Siden dette var et planlagt avvik, hadde SJ tidlig på året bedt Jernbanedirektoratet om tillatelse til å ikke sette opp alternativ transport for nattavgangen natt til lørdag. SJ vet av erfaring at kundene ikke velger buss for tog på nattogene, da dette oppleves som lite attraktivt for kundene. Det ble gitt tillatelse fra Jernbanedirektoratet i god tid før billettene var lagt ut for salg. Nattoget ble dermed fjernet fra rutedata, slik at denne avgangen ikke ville komme opp som et alternativ i reisepanlegger eller på monitor på stasjon.

Siden togene på Dovrebanen har obligatorisk plassreservasjon, kjøpes billett vanligvis på forhånd. Man ville da ikke ha fått opp denne avgangen som et alternativ i det hele tatt. Det skulle derfor ikke være noen grunn til å tro at det var satt opp buss for avgangen heller, så lenge den er fjernet helt.

Det er beklagelig at det ble gitt feil svar fra kundeservice om at det var satt opp buss for tog. Dette var altså ikke korrekt og ble rettet opp i senere svar.

Siden dette var avgang SJ aldri hadde planer om å kjøre, dekkes heller ikke alternativ transport for den. SJ kan derfor ikke se at klager har krav refusjon av drosjeutgiftene, og dette kravet avvises.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av drosjeutgifter som følge av at transport fra Otta til Dombås natt til 21. mai 2022 aldri dukket opp. Klager anfører at det var informert om at det var satt opp buss for tog på den aktuelle avgangen. SJ har oppgitt at det ikke var satt opp alternativ transport, etter tillatelse fra Jernbanedirektoratet.

Det er bestridt om avgangen som klager skulle ta, var oppgitt på tavlen på stasjonen. Klager har oppgitt at den var oppført og plutselig forsvant, mens SJ har anført at avgangen var fjernet fra rutedata og dermed ikke ville komme opp som et alternativ, verken i reisepanleggeren eller på tavlen på stasjonen. Nemnda er av den oppfatning at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges eller av andre

grunner ikke egner seg for behandling i nemnda. Saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Paal Bjønness
- Camilla Asker (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)