

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av togbillett som følge av at klager ikke fikk fasilitetene hun hadde betalt for. Buss for tog.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2022-00083

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Go-Ahead Nordics tog fra Oslo til Kristiansand, med avgang den 2. januar 2022 kl. 11.25. Toget ble kansellert, og det ble satt opp buss i stedet. Klager har anført at dette var en gedigen nedtur. Klager anfører at det kom to busser for å frakte passasjerene. Klager anfører at sjåførene ikke hadde informasjon om hvem av dem som skulle kjøre hvor. Klager anfører at det ble ganske så kaotisk på holdeplassen, trengsel, mange spørsmål for passasjerene og lite informasjon å få. Klager anfører at ansatt fra Go-Ahead heller ikke kunne svare på noe.

Klager anfører at det til slutt ble avklart at den ene bussen skulle gå direkte til Kristiansand, mens den andre skulle kjøre inn i landet på angitte stoppesteder for toget. Klager anfører at hun satt på bussen direkte til Kristiansand. Klager anfører at den var stappfull, og hun reagerer veldig på at det ikke ble satt opp flere busser med tanke på dagens smittesituasjon tilknyttet korona. Klager anfører at man sitter mye tettere på en buss enn på et tog.

Klager anfører at mange passasjerer hostet, det var flere som valgte bort munnbind, og det var ikke mulig å holde én meters avstand. Klager anfører at sjåføren dessuten, etter avgang, informerte om at toalettet ikke fungerte.

Klager anfører at hun foretar reisen mellom Mandal og Lillehammer én-to ganger i måneden, og hun benytter alltid Go-Ahead Nordics tog på reisen. Klager anfører at hun velger tog av flere årsaker, og en av de viktigste årsakene er at det er bedre fasiliteter på tog, og hun er helt avhengig av dette for å kunne foreta en slik tur. Klager anfører at hun også er avhengig av at reiseselskapet gir nødvendig informasjon i tide.

Klager anfører at hun har full forståelse for at et togsett kan være ute av drift og at alternativ transport må settes opp, men hun har overhodet ingen forståelse for at selskapet kan forsvare å frakte passasjerer uten at det er mulig å holde én meters avstand. Klager anfører videre at hun hadde betalt for tilgang til toalett.

Klager anfører at hun er sjokkert og forundret over at løsningen som selskapet valgte, kan passere. Klager anfører at frontruten på bussen også var knust.

Klager anfører at hun ellers er godt fornøyd med selskapets tog og service om bord, men at dette var en gedigen nedtur. Klager anfører at hun har fått refundert halve billettprisen. Klager påpeker at hun ikke har klagd på at bussen var forsinket. Klager anfører at bussen var i rute i henhold til oppsatt ankomsttid med det som skulle vært toget.

Klager krever refusjon av hele reisen, siden hun ikke har fått de fasilitetene som hun har betalt for: toalett, benplass og god avstand til medreisende.

Klager anfører at hun aldri hadde foretatt reisen dersom hun var informert og kjent med hva det alternative transportmiddelet innebar. Klager viser til manglende fasiliteter i tillegg til manglende påbud om munnbind og mulighet for én meters avstand.

Klager krever full refusjon av billetten på 529 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Go-Ahead Nordic har beklaget opplevelsen kunden hadde i forbindelse med driftsavviket søndag den 2. januar 2022. Det var en teknisk feil på toget som gjorde at det måtte kjøres buss for tog. Kunden ankom Kristiansand 15 minutter senere enn togets ankomsttid. Bussen hadde ikke fungerende toalett, og slik skal det ikke være på en så lang reise. Go-Ahead Nordic har derfor refundert 50 % av billetten i henhold til transportvilkårene §7, punkt A, noe Go-Ahead Nordic mener er en passende erstatning i forhold til ulempen kunden hadde.

Her er uttalelsen fra Go-Ahead Nordics leverandør av alternativ transport, Nobina:

«Dette var jo en av dagene som de meste av busser var ute på veien for Go-Ahead.

Jeg har snakket med busselskapet i dag, og de meldte inn til oss at de kunne bistå, men at toalett ikke fungerte.

Vi gjør da som vi tenker er best, bedre at kunde får et tilbud uten toalett enn ikke tilbud i det hele tatt.

Derfor ble de avtalt med sjåfør at han skulle stoppe underveis for pause og toalettbesøk.

Jeg skjønner at dette ikke var en god opplevelse for kunde da mtp de plager hun har.

Når man skal reise med tog og blir møtt av en buss, forstår jeg godt frustrasjonen.

Vi er dessverre ikke i den situasjonen at vi har flust av busser å plukkefrem når det blir slike ekstremdager.

Da blir mye ordnet Ad-hoc, og kunden fokus er der, men dessverre er nok ikke det så synlig for kunden.

Frontruta var nok ikke knust, men det stemmer at det var en sprekk i ruta, som var planlagt skiftet 2 dager senere.

Når det gjelder tilbakemelding om full buss, så er ikke dette ulovlig, alle kunder skal selv påse 1 meters avstand, kan ikke det opprettholdes så må munnbind benyttes.»

Nemnda bemerket

Klager skulle reise med tog fra Oslo til Kristiansand den 2. januar 2022. Som følge av en innstilling ble det satt opp busstransport i stedet. Klager har anført at toalettet om bord ikke fungerte, hun ikke fikk den benplassen hun hadde betalt for, og det ikke var mulig å holde én meters avstand til medpassasjerene.

Nemnda legger til grunn at bussen som klager satt på ikke hadde fungerende toalett og at Go-Ahead Nordic var klar over dette. Ifølge Go-Ahead Nordics transportvilkår § 7 A har passasjerene rett på et forholdsmessig prisavslag dersom det foreligger en mangel som ikke blir utbedret under reisen. Go-Ahead Nordic har gitt klager 50 % refusjon som følge av manglende fungerende toalett på reisen.

Nemnda har forståelse for at det var problematisk for klager at hun ikke hadde umiddelbar tilgang til toalett under reisen. Nemnda legger imidlertid til grunn at det ble gitt mulighet for bruk av toalett på en bensinstasjon underveis. Nemnda kan heller ikke se at dårligere benplass eller mangel på muligheten til å holde én meters avstand til de andre passasjerene gir rett til ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om full refusjon.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (SJ)