

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til ny bussbillett som følge av at toget var forsinket.

Dato

13.03.2024

Saksnummer

2023-03266

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at han skulle ta toget fra Øksnavadporten togstasjon til Skeiane togstasjon den 24. juli 2023.

Klager anfører at toget var forsinket 21 minutter til Øksnavadporten togstasjon. Klager anfører at dette medførte at bussen han skulle ta med Vy Buss fra Skeiane togstasjon/ Gjesdalveien kjørte fra han. Klager anfører at begge reisene var én billett.

Klager krever å få dekket utgifter til ny bussbillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dette toget gikk 20 minutter forsinket fra Øksnavadporten og ankom Skeiane 21 minutter forsinket den 24. juli 2023.

På Jærbanen er det Kolumbus sin Reisegaranti som gjelder:

Utlegg til drosje eller annen alternativ transport dekkes med:

- inntil 550 kr dersom du blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser som skal ta under en time.
- inntil 825 kr dersom du blir mer enn 40 minutter forsinket på reiser som skal ta mellom en og tre timer.
- inntil 1 100 kr dersom du blir mer enn 60 minutter forsinket på reiser som skal ta mer enn tre timer.

På reiser som skal ta over tre timer, hvor forsinkelsen fører til at du ikke når fram før dagen etter, dekker vi kostnader til overnatting. Dette må klareres med oss på forhånd.

Kjører du egen bil, får du dekket turen etter statens satser for kjøregodtgjørelse. Kun en person får kjøregodtgjørelse per tur.

Om reisegarantisaken godkjennes, vil beløpet være på din konto innen to til fire uker.

Merk: beregningen av reisegarantien tar utgangspunkt i tid i rutetabellen og ikke sanntid.

Go-Ahead Nordic har ingen korrespondansegaranti med Vy Buss til Kristiansand. Toget var heller ikke mer enn 20 minutter forsinket fra Øksnavadporten. Hadde toget vært mer enn 20 minutter forsinket kunne kunden tatt taxi eller kjørt egen bil fra Øksnavadporten og fått dekket inntil 550 kroner. Go-Ahead Nordic dekker uansett ikke ny bussbillett til Kristiansand.

Vedlagt ligger dokumentasjon fra Bane NOR sitt system TIOS angående forsinkelsen på tog 3053 den 24. juli 2023. Det ikke er registrert avgangstid fra Øksnavadporten fordi dette er en holdeplass uten signaler, og man må se på Orstad hvor signalene står. Årsaken til forsinkelsen var feil på Bane NOR sitt sikrings-/signalanlegg og sporveksler.

Go-Ahead Nordic mener at det ikke er grunnlag for å refundere noe i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om å få dekket utgifter til ny bussbillett som følge av at toget han skulle ta fra Øksnavadporten til Skeiane den 24. juli 2023 ble forsinket, slik at han ikke rakk videre buss fra Gjesdalveien til Kristiansand rutebilstasjon. Klager har anført at han har kjøpt én samlet billett for reisen.

Det fremgår av Go-Ahead Nordics nettsider at det er Kolumbus' reisegaranti som gjelder på Jærbanen. Av Kolumbus' reisegaranti følger det at utlegg til drosje eller annen alternativ transport dekkes med inntil 550 kroner dersom den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser som skal ta under én time. Retten til refusjon gjelder imidlertid kun for kvittering knyttet til alternativt transportmiddel, og ikke til følgeskader av forsinkelsen, som for eksempel at man ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller flyavgang.

I dette tilfellet mistet klager en bussavgang videre med en annen tjenesteyter. Nemnda kan ikke se at et slikt tap er dekningsmessig etter reisegarantien.

Det følger også av Vys overgangsregler at det ikke er korrespondanse mellom buss og tog.

Forbrukerrepresentantene mener at overgangsreglene er noe vanskelig tilgjengelige på Vy sine nettsider. Vy kunne med fordel inntatt disse i reisevilkårene for tog og buss (i alle fall en lenke). Vy bør også gi direkte informasjon om overgangsregler i bestillingsprosessen når en passasjer bestiller en reise med flere etapper.

Nemda finner etter dette at klager ikke har krav på å få dekket utgifter til ny bussbillett.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Zohaib Asghar (Ruter)