

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av togbillett på grunn av forsinkelse

### Dato

10.02.2020

### Saksnummer

2019-04571

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med toget fra Oslo S den 15.september 2019. Klager anfører at toget ble forsinket fordi det kjørte på et tre og på grunn av dette ble 4 timer forsinket. Klager forklarer at toget ble slept til Nordagutu og her fikk de reisende gå over i et annet tog. Klager anfører at tilbud om mat og drikke først ble gitt etter at han kom over i det andre togsettet, hvilket var etter han hadde ventet i 4 timer.

Klager forklarer at han syntes det var svært ubehagelig at det begynte å ryke i toget. Dette skapte en bekymring for om toget ville ende opp i full fyr. Det ble ytterligere ubehagelig da de ansatte i kafeen ikke automatisk åpnet dørene, selv etter forespørsel, med en forklaring om at de måtte forhøre seg med konduktøren. Klager forklarer at de ansatte i kafeen etter dette forsvant fremover i toget.

I tillegg ble klager meget overrasket over hvordan besetningen opptrådte og anfører at det ikke virket som de var trent for krisesituasjoner. Klager undret seg over hvorfor det ikke var noe nødlys i toget. Klager forklarer at luften uteble da toget mistet strømmen hvilket endte med at passasjerene nærmest måtte mase for at besetningen skulle åpne dørene. Klager legger til at han savnet et nødvarslingssystem som kunne brukes til å gi informasjon til passasjerene. Etter denne opplevelsen er klager usikker på om han tør å ta tog igjen.

Klager mener det er to åpenbare grunner til full refusjon hvilket er at toget ble 4 timer forsinket, samt at dersom han hadde bestilt til tog som skulle være i Kristiansand til tilsvarende samme tid som da toget faktisk ankom Kristiansand hadde billettprisen vært vesentlig lavere. Klager er derfor ikke fornøyd med tilbudet om refusjon av 50% av billettkostnaden.

Klager krever full refusjon av billetten på 689 kr.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager reiste med toget fra Oslo mot Kristiansand den 15.september 2019. Denne avgangen ble berørt av en vesentlig forsinkelse da det var uvær med sterk vind langs ruten denne dagen som gjorde at et tre blåste overende og landet på kjøreledningen. Da toget klager satt ombord i kom kjørende hektet strømvaktaken på toget seg fast og ble revet ned når toget passerte fallsted for treet.

Etter dette kunne ikke toget kjøre videre for egen maskin og ble stående i påvente av et bergingslokomotiv som måtte taue toget. Dette tar tid og vesentlig forsinkelse er uunngåelig. I dette tilfellet fikk toget også et problem med røykutvikling fordi en brems hadde låst seg fast. Klager ankom etter dette Kristiansand ca. 4 timer forsinket med et annet tog. Værforholdene denne dagen ble omtalt i Aftenposten.

Klager hadde en miniprisbillett til 689 kr. Vy ønsker å informere om at ordinær pris på strekningen er 1053 kr. Hva som var tilgjengelig pris på andre avganger på det tidspunktet klager bestilte sin billett er ikke noe Vy har oversikt over. Vy anser det ikke som relevant for denne saken hva klager ikke har bestilt.

Klager har fått 50% refusjon av billettprisen jf. Vys transportvilkår § 7J jf. punkt 1 hvor det fremgår at forsinkelse på over 60 minutter på blant annet strekningen Oslo og Kristiansand kan refunderes med 50% av billettprisen dersom det blir fremsatt krav om dette. Prisavslaget vil være det samme uavhengig av hvor mange timer forsinket man kommer frem.

I tillegg til 50 % refusjon av billettprisen har klager videre fått et upersonlig gavekort på 348 kr som kan benyttes som betaling eller delbetaling av togbilletter med Vy. Klager er også tilbudt dekning av eventuelle direkte merutgifter.

Vy kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billettprisen.

### **Nemnda bemerker**

Klager reiste den 15. september 2019 med tog fra Oslo S mot Kristiansand. Toget ble forsinket ca. 4 timer på grunn av et tre som i uværet falt mot toglinjen. Toget kom ikke videre for egen hjelp på grunn av strømbrydd. Det ble også røykutvikling på grunn av en brems som hadde låst seg fast.

Klager er misfornøyd med besetningens opptreden i forbindelse med hendelsen og at det tok lang tid før de fikk noe mat. Klager krever refundert hele togbilletten på kr. 689.

Nemnda bemerker at den ikke har grunnlag for å vurdere om og i tilfelle i hvilken grad togpersonellet kan bebreides for manglende ivaretagelse av passasjerene forholdene tatt i betraktning.

Nemnda har merket seg at klager har fått refundert 50% av billettutgiften, jf. Vys transportvilkår § 7J jf. punkt 1. Transportvilkårene gir ikke passasjerer rett til ytterligere refusjon.

Klager har imidlertid i tillegg til 50 % refusjon av billettprisen fått et upersonlig gavekort på 348 kr som kan benyttes som betaling eller delbetaling av togbilletter med Vy. Klager er også tilbudt dekning av eventuelle direkte merutgifter.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å kreve gavekortets verdi utbetalt i kontanter. Gavekortet er for øvrig upersonlig og kan benyttes også av andre.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Susann Tandberg (Ruter)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)