

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt ferie, samt dekning av utgifter til mat og drikke som følge av togforsinkelse

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04047

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge skulle den 30. juli 2019 kl. 12.02 ta et regiontog fra Oslo til Bergen med ankomst kl. 18.55. Fra Bergen skulle klager reise videre med Hurtigruten til Kirkenes. Hurtigruten hadde avgang 30. juli 2019 kl. 21.30 og ankomst i Kirkenes den 05. august 2019 kl. 09.00.

På togturen mellom Oslo og Bergen oppstod det en forsinkelse på tre og en halvtime. Det ble ikke satt inn noen alternativ transport til bestemmelsesstedet, og forsinkelsen resulterte dermed i at klager og hans reisefølge ikke rakk den planlagte båtreisen.

Klager anfører videre at han og reisefølget ikke ble tilbudt mat og drikke på toget, samt at han ikke fikk informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen.

Klager og hans reisefølge måtte overnatte i Bergen, før de fløy videre til Ålesund dagen etter. De rakk å komme seg på Hurtigruten fra Ålesund samme kveld. Hurtigruten dekket kostnadene i forbindelse med overnatting i Bergen og flybilletter til Ålesund.

I etterkant av turen, har klager vært i kontakt med sitt forsikringsselskap og fått dekket kr. 1 000 for tapt ferie som følge av togforsinkelsen.

Klager krever at Vy betaler kr. 8 500 i erstatning for tapt ferie, samt erstatning for utgifter til mat og drikke, med fradrag for kr. 1 000 som klager har mottatt fra sitt forsikringsselskap.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog 601 fra Oslo til Bergen den 30. juli 2019 kl. 12 med planlagt ankomst i Bergen kl. 18.55. Toget hadde avgang til oppsatt rutetid, men ankom Bergen

rundt tre og en halv time forsinket. Toget var noe forsinket mot Ustaoset som følge av dyr langs sporet, men hovedårsaken til forsinkelsen var strømavbrudd.

Vys operasjonssenter ble gjort oppmerksom på at det var passasjerer om bord som skulle med Hurtigruta fra Bergen. Det ble derfor forsøkt å arrangere en alternativ transport for disse passasjerene, men det lot seg ikke gjøre.

Det fremgår av Vys transportvilkår § 7 B at «Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel:

1. Utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Vy ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen
2. Nødvendige telefonutgifter
3. Kost og losji når dette er nødvendig og hvor Vy ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunde».

Det påpekes at den reisende kan eventuelt selv arrangere transport etter punkt 1 ovenfor.

Det at klager gikk glipp av opplevelser og måltider om bord på Hurtigruten er ikke direkte påregnelige utgifter etter transportvilkår § 7 B, men heller upåregnelige og avledede følgeskader. Vys transportvilkår omfatter ikke dekning av følgeskader med unntak av togreise til flyplass der vi konkret markedsfører dette, samt overgang til buss hvor vi tilbyr forbindelse i rutetabell. Vy viser til at dette er i samsvar med anbefalt bransjestandard for kollektivtrafikk i Norge, og viser i den forbindelse til NHOs reisegaranti hvor det fremgår at «reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller flyavgang».

Klager har fått refundert 50 % av billettprisen som følge av forsinkelsen, og Vy kan dekke eventuelle utlegg under togforsinkelsen mot kvitteringer. Klagers krav om dekning av tapte opplevelser og måltider om bord på Hurtigruten anses som avledede følgeskader og Vy opprettholder sitt avslag om dekning.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning på kr. 8 500 for en tapt feriedag og utgifter til mat for seg og hans reisefølge, til sammen fire personer, da de ikke rakk Hurtigruten på grunn av forsinkelse med toget fra Oslo til Bergen

.

Ifølge Vys transportvilkår § 7 B at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan "fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp". Som eksempel er nevnt utgifter til alternativ transport, telefonutgifter og på visse vilkår utgifter til kost og losji.

Toget kom fram til Bergen 3 1/2 time forsinket og dette anses som en vesentlig forsinkelse, jf. vilkårene § 7 A. Klager og hans reisefølge har fått refundert 50% av billettprisen, jf § 7 J.

Når det gjelder klagers krav om dekning av kostutgifter, er nemnda noe usikker på om dette omfatter utgifter under togreisen. Nemnda har imidlertid merket seg at Vy har tilbudt dekning av slike utgifter mot kvittering. Utgiften til overnatting i Bergen er etter det opplyste dekket av Hurtigruten.

Nemnda viser ellers til at Vys reisevilkår kun omfatter erstatning for "direkte påregnelige" utgifter. Dette innebærer at det ikke gis erstatning for følgeskader generelt.

Etter nemndas syn kan en tapt feriedag på Hurtigruten ikke anses som en direkte påregnelig utgift. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får erstatning for en tapt feriedag og mat på Hurtigruten.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Susann Tandberg (Ruter)