

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til ny togbillett og flybillett som følge av innstilling på deler av reisestrekningen.

### Dato

19.04.2024

### Saksnummer

2024-00008

### Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med tog fra Oslo S til Sandnes sentrum stasjon den 10. desember 2023.

Klager anfører at toget hadde avgang fra Oslo S til oppsatt tid kl. 11:25. Klager anfører at de ved ankomst Hokksund stasjon fikk beskjed om at det var en feil i motoren på toget som gjorde at toget ikke kunne kjøre i motbakker, og at de dermed ikke kom seg videre. Klager anfører at det skulle være buss for tog resten av reisen, og at denne informasjonen kom rundt kl. 12:15.

Klager anfører at det ble informert om at det var sendt bestilling av buss, men at det ville være vanskelig å få tak i busser på grunn av at det var andre søndag i advent. Klager anfører at de rundt kl. 13:15 fikk beskjed om at de første bussene ville være på plass tidligst om 40 minutter, men at disse bussene ikke ville ha plass til alle. Klager anfører at han bestilte togbillett tilbake til Gardermoen og flybillett til Stavanger, ettersom det var usikkert når og om det ville bli skaffet nok busser, og ettersom det mest sannsynlig lå an til ankomst etter midnatt. Klager anfører at det da ville vært snakk om en forsinkelse på fem til seks timer, med påfølgende arbeidsdag morgenen etter. Klager anfører at han valgte billigste reisemåte i begge tilfellene.

Klager krever dekning av utgifter til togbillett (307 kroner) og flybillett 1669 kroner), fratrullet de 320 kronene han allerede har fått refundert. Totalt 1656 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I dette tilfellet ble toget innstilt på en del av strekningen grunnet tekniske problemer med toget. I henhold til transportvilkårene har Go-Ahead Nordic ansvar for å sette opp alternativ transport innen rimelig tid.

Denne dagen tok det lang tid å skaffe nok alternativ transport, noe som er beklagelig. Uansett er det Go-Ahead Nordic sitt ansvar å sørge for at kundene kommer frem til sin bestemmelsesstasjon, noe som også ble gjort i denne situasjonen.

Kundene ble tilbudt buss for tog. Det ble satt opp busser fra Hokksund til kundenes bestemmelsesstasjon. Denne kunden valgte å ikke benytte seg av dette. Toget skulle hatt ordinær ankomst i Sandnes Sentrum stasjon kl. 19:04. Bussene hadde ankomst Sandnes Sentrum mellom kl. 21:31 og 23:31.

Her har klager valgt å ordne seg på egen hånd ved å avbryte reisen med Sørtoget, for så å reise med fly. Go-Ahead Nordic dekker ikke utgiftene til denne type egne løsninger.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til ny togbillett og flybillett som følge av at toget han skulle ta fra Oslo S til Sandnes Sentrum den 10. desember 2023 ble innstilt for deler av strekningen.

I henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 H skal passasjerer, når det med rimelighet kan forventes at toget vil bli mer enn 60 minutter forsinket på bestemmelsesstedet, få valget mellom refusjon av billetten og fortsettelse av reisen eller omruting.

Go-Ahead Nordic har opplyst at de tilbudte klager buss for tog. Klager valgte i stedet å ta et annet tog tilbake til Oslo lufthavn, og deretter fly til Stavanger lufthavn. Klager har opplyst og dokumentert at han har fått delvis refusjon av togbilletten fra Oslo S til Sandnes Sentrum stasjon.

Klager krever i tillegg å få dekket utgifter til alternativ transport, herunder tog fra Hokksund til Oslo lufthavn og fly fra Oslo lufthavn til Stavanger lufthavn. Klager har anført at han valgte billigste reisemåte for alternativ transport.

Det følger av Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 B at dersom det foreligger en vesentlig forsinkelse, kan passasjerer få dekket «dokumenterte påregnelige direkte utgifter» på opptil 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp. Med «vesentlig forsinkelse» menes alle Go-Ahead Nordics tog mellom Oslo og Stavanger som er mer enn 60 minutter forsinket, jf. § 6 A. I henhold til § 6 B første underpunkt, kan utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon dekkes, så lenge Go-Ahead «ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen».

I dette tilfellet ble det, slik nemnda forstår det, satt opp busser fra Hokksund til Kristiansand, med videre buss fra Kristiansand til Stavanger. Ifølge fremlagt dokumentasjon fra Go-Ahead Nordic, ble det lagt inn i loggen kl. 12:14 at det var bestilt busser, og siste buss gikk kl. 14:30. Videre fremgår det at bussene hadde ankomst Sandnes Sentrum stasjon mellom kl. 21:31 og 23:31. Toget skulle hatt ordinær ankomst i Sandnes Sentrum stasjon kl. 19:04.

Go-Ahead Nordic har ikke oppgitt tidspunkt for når bussene ankom Hokksund. Klager har forklart at han fikk informasjon om problemene med toget og at det ville bli buss for tog resten av reisen rundt kl. 12:15. Videre har klager forklart at han rundt kl. 13:15 fikk beskjed om at de første bussene ville være på plass tidligst om 40 minutter. Go-Ahead Nordic har ikke bestridt dette, og nemnda legger til grunn av de første bussen ankom Hokksund rundt kl. 13:55.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene mener at Go-Ahead Nordic må anses å ha etablert et alternativt transportalternativ innen rimelig tid. Det vil nødvendigvis måtte påregnes noe forsinkelse ved etablering av alternativt transportmiddel, og etter nemndas syn gjorde Go-Ahead Nordic det som var mulig for å få dette til. Klager har derfor ikke krav på erstatning for alternativ transport.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på dekning av alternativ transport etter Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6B, da selskapet ikke etablerte et alternativ "innen rimelig tid". Det ble kommunisert stor usikkerhet rundt tilgjengeligheten av busser og kapasitet. Buss var fremdeles ikke kommet da klager valgte en annen reiserute etter cirka. 1 time og 45 minutter. Dokumentasjonen fra Go-Ahead Nordic viser at bussene til slutt ankom henholdsvis 2,5 og 4,5 timer forsinket. Klager ville altså blitt minst 2,5 timer forsinket hvis han ikke hadde bestilt alternativ reise. Mindretallet anser ikke dette som rimelig tid, og klager har dermed rett på dekning av "rimeligst mulig alternativt transportmiddel". Klager har forklart at han valgte rimeligste mulighet, og har dermed etter mindretallets syn krav på erstatning for reisen med tog og fly, til sammen 1976 kr.

En samlet nemnd mener imidlertid at klager uansett har krav på full refusjon for billettprisen, og erstatning for kostnader til tog tilbake til Oslo S, jf. Go Ahead Nordics reisevilkår §6 bokstav H punkt 1.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold ved at han tilkjennes full refusjon for billetten samt dekning av billett tilbake til Oslo. Ellers ikke medhold. Dissens.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)