

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at forsinkelse medførte sen ankomst.

### Dato

30.05.2023

### Saksnummer

2023-00552

### Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Go-Ahead Nordic for å reise fra Kristiansand til Oslo søndag 22. januar 2023. Planlagt ankomst på Oslo S var kl. 00.26. Toget ble imidlertid forsinket, og klager har oppgitt at faktisk ankomsttid på Oslo S først var kl. 02.40.

Klager anfører at det var tekniske problemer som medførte at de ble stående fast før Kongsberg stasjon en god stund, og de måtte bytte tog på Kongsberg for å komme seg inn til Oslo S.

Klager anfører at hun opprinnelig hadde planlagt å ta billigere transport hjem, men siden toget ble såpass forsinket, endte hun opp med å ta drosje hjem, da det ikke var noe annet tilgjengelig transportmiddel såpass sent om natten.

Klager anfører at hun får refundert 50 % av billetten, men at hun ikke får dekket drosjeutgiftene.

Klager krever at Go-Ahead Nordic dekker drosjeutgiftene på 569 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken vises det til Go-Aheads transportvilkår § 6, spesielt B punkt 2. Klager har kjøpt billett til Oslo S, og selskapets ansvar er å få klager dit. Det er heller ikke kjøpt noen billett videre med et annet transportselskap som ikke kan endres/refunderes.

Klager har fått refundert 50 % av billettprisen, da toget ble mer enn 60 minutter forsinket, og selskapet dekker utgifter til mat ved en så stor forsinkelse. Dette er i henhold til transportvilkårene som ligger tilgjengelig på selskapets hjemmeside.

Go-Ahead Nordic finner ikke noe grunnlag for å dekke utgifter til drosje.

Det er leit at klager opplevde en så stor forsinkelse med Sørtoget. Dette beklager selskapet selvsagt.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever at Go-Ahead Nordic dekker drosjeutgifter som klager pådro seg som følge av at toget fra Kristiansand til Oslo den 22. januar 2023 ble over to timer forsinket. Klager har anført at hun opprinnelig hadde tenkt å ta billigere transport fra Oslo S, men at hun ble nødt til å ta drosje som følge av at toget først ankom Oslo S kl. 02.40.

I henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 J første punkt har passasjerer ved en forsinkelse på mer enn 60 minutter på togreise mellom Oslo og Kristiansand rett til 50 % refusjon av billettprisen. Go-Ahead Nordic har oppgitt at klager har fått 50 % refusjon i tråd med dette.

Spørsmålet er om klager har rett på dekning av drosjeutgiftene i tillegg. Ved avgjørelsen har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, er kommet til at klager ikke har krav på dekning av utgifter til taxi.

Flertallet viser til at i henhold til transportvilkårene § 6 B andre punkt dekkes utgifter til alternativ transport ved forsinkelse kun så fremt passasjerer kan dokumentere at passasjerer har kjøpt billetter som ikke kan endres eller refunderes. Flertallet er av den forståelse at klager kun hadde planlagt å ta billigere transport fra Oslo S, men at det ikke var forhåndskjøpt noen slik billett. Nemnda kan etter dette ikke se at klager har rett på å få dekket utgiftene til drosje i henhold til vilkårene, slik dette er regulert i transportvilkårene. Flertallet kan ikke se at dette er et urimelig avtalevilkår. Flertallet kan heller ikke anbefale klagers krav på annet grunnlag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at togpassasjerers rett til erstatning for tap grunnet forsinkelse følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor selskapets kontroll. Go-Ahead har ikke forklart eller dokumentert at årsaken til forsinkelsen her lå utenfor egen kontroll.

Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for Go-Ahead at enkelte reisende med tog til Oslo skal videre med andre transportmidler, og at en forsinkelse kan påføre passasjerer utgifter til alternativ transport. Spesielt gjelder dette når forsinkelsen som her innebar at klager kom fram midt på natten.

Etter Go-Aheads transportvilkår § 6 B nummer 2 har klager kun krav på erstatning for alternativ transport frem til endelig bestemmelsessted dersom det var kjøpt en billett

på forhånd. Mindretallet anser dette som en urimelig innskrenkning av kontrollansvaret i denne saken. Klager har forklart at hun planla å benytte «billigere transport» hjem, men at hun måtte ta taxi ettersom dette ikke var tilgjengelig da de ankom. Mindretallet antar at klager ønsket å benytte kollektivtransport, hvilket ville vært mulig ved ankomst i Oslo til planlagt tid. Med dagens digitale billettløsninger framstår det mer praktisk i slike tilfeller å kjøpe billett tett opptil avreisetidspunktet. Ved å avvente med billettkjøp har klager også begrenset sitt tap ved forsinkelse av toget. Mindretallet mener derfor at manglende forhåndskjøpt billett ikke kan avskjære forbrukerens rett til erstatning.

Forsinkelsen gir dermed etter mindretallets syn rett til erstatning av taxiutgiften på 569 kroner.

I tråd med flertallets konklusjon har ikke klager krav på dekning av utgifter til taxi.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Kristin Aarre (SJ)

Camilla Asker (Flytoget)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)