

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgift til taxi

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02266

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann kjøpte billett med Flytoget som hadde avgang fra Oslo lufthavn til Lysaker kl.01.10. Ved ankomst på Oslo S ble det informert om dette var siste stasjon, og klager med følge måtte ta taxi hjem til Lysaker.

Klager viser til at det ikke ble gitt informasjon om at toget kun gikk til Oslo S, verken på Flytogets billettmaskin eller fra de ansatte. Klager mener Flytoget er ansvarlig for å informere om endringer i ruteplanen.

Klager krever at Flytoget refunderer kostnaden på 460 kroner til taxi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget har i sommer tilbudt avganger som var senere og tidligere enn normalt ruteoppsett, mellom Oslo lufthavn og Oslo S. Fra flyplassen var det satt opp to ekstra avganger kl. 01.10 og kl. 01.30 hver dag frem til 6. august.

De ekstra avgangene ble vist i Flytogets app som reise direkte til Oslo S. Samme informasjon fremgikk også på flytoget.no, og på alle skjermer ved Oslo lufthavn. Før ankomst til Flytogets område med billettautomater er det flere steder med informasjon om togavganger, blant annet ved bagasjeutlevering og på en stor skjerm ved togterminalen. Det vises til vedlagte bilder. De reisende har derfor mange muligheter til å sjekke avgang og reiserute før billett kjøpes. Flytogets billettautomater er åpen døgnet rundt, på den måten vil de reisende eksempelvis kunne forhåndskjøpe billetter for bestemte strekninger. De reisende vil derfor kunne kjøpe billett for en bestemt strekning utenfor oppsatt rutetid.

Flytoget kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgift til taxi.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billett med Flytoget fra Gardermoen til Lysaker den 30. juli 2018 med avgang kl. 01.10. Ved Oslo S ble det gikk beskjed om dette var siste stopp. Klager viser til manglende informasjon og krever dekket utgifter til taxi fra Oslo S til Lysaker.

Flytoget har opplyst at avgangene kl. 01.10 og 01.30 fra Gardermoen til Oslo S var et ekstra tilbud i sommermånedene og det var gikk informasjon om endestasjon både på Flytogets app, på nettsiden og alle skjermer på flyplassen.

Nemnda kan ikke se at Flytoget er å bebreide for manglende informasjon. Det bemerkes for øvrig at det alltid er mange tog som bare går til Oslo S slik at dette ikke er en uvanlig situasjon.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klagerne får dekket utgifter til taxi.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)