

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad til ny flybillett grunnet kansellert tog

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01928

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann skulle reise med Flytoget fra Oslo S til Gardermoen 3. mai 2018 kl.11.30.

Da klager ble oppmerksom på at toget med avgang kl.11.30 var kansellert ble hun og mannen bekymret for om de rakk flyet til Tromsø. De bestemte seg for å ta sjansen med neste tog som gikk kl.11.40.

Ved ankomst på Gardermoen løp de for å rekke innsjekk. Begge to fikk sjekket inn, men da klager skulle levere fra seg bagasjen ble hun stoppet av Norwegians personell. Innsjekk for bagasje var blitt stengt for fire minutter siden, og det var ingen mulighet for å sende kofferten med et annet fly.

Dette medførte at klager måtte kjøpe en ny billett til 1 610 kroner for at hun og kofferten skulle komme seg hjem til Tromsø. Klager hevder at dersom Flytoget ikke hadde blitt kansellert, ville hun rukket å sjekke inn bagasjen og således sluppet å kjøpe en ny flybillett.

Klager krever derfor at Flytoget refunderer kostnaden til ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flytoget viser til selskapets tidligere svar til klage, og til selskapets transportvilkår når det gjelder krav om refusjon for ombooking av flybillett.

Flytoget kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager hadde planlagt å ta Flytoget fra Oslo S kl. 11.30, men dette toget ble kansellert. Klager tok neste tog kl. 11.40, men rakk da ikke flyet til Tromsø med avgang kl. 12.35.

Klager krever dekket utgiftene til nye billetter.

Nemnda bemerker at Flytoget har en reisegaranti som kommer til anvendelse ved forsinkelser på mer enn 30 minutter, jf transport vilkårene § 6b.

I dette tilfellet ankom klager flyplassen 10 minutter senere enn planlagt.

Nemnda finner grunn til å føye til at det følger av transportvilkårene § 6c at reisende plikter å begrense eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til flyplassen. Oslo Lufthavn anbefaler fremmøte minst 60 minutter før flyavgang på innenlands turer.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgiftene til nye billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)