

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt arbeidstid og utlegg
til flybillett på grunn av manglende informasjon

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01444

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget 9. februar 2022. Klager bor ca. 1 time unna Bergen med buss. Klager anfører at Vy ikke informerte han om at toget var innstilt før han dukket opp på togstasjonen. Videre anfører han at mange andre passasjerer hadde fått melding i god tid via appen og møtte derfor ikke opp på stasjonen. Klager fikk ikke noen melding før han møtte opp på stasjonen. Klager måtte oppsøke kontoret på stasjonen for å få vite hva som foregikk, samt få billetten refundert siden han ikke stolte på at Vy lenger kunne levere reisen.

Da klager ringte Vy sin kundeservice påberopte de seg force majeure istedenfor å se på andre alternativer (utenom buss) for reiser samme dag. Dette gjorde at klager ikke kom seg til Oslo selv om andre transportmidler gikk til Oslo på samme tid og samme dag. Som student tok ikke klager seg råd til å legge ut kr. 2000 for en flybillett han ikke visste om han fikk refundert.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvaer stiller han seg undrende til at Vy hevder de sendte melding om forsinkelse kl. 07, var dette kl. 07:00, 07:02 eller kl. 07:59? Klager har ikke mottatt SMS på sitt oppgitte telefonnummer og møtte flere på togstasjonen som ikke hadde fått SMS. Klager mener det ikke ble gjort en jobb med å formidle forsinkelsen til kundene, hverken på mail eller SMS. Om Vy har systemer for det må de gjerne gå i sømmene på om de har sendt klager en melding eller ikke, men klager har ikke mottatt noen melding.

Videre legger klager til at Vy hevder at han ikke melder krav om dekning av alternativ transport. Klager siterer sitt eget krav: "Å få refundert tapt arbeidstid (kr. 1500)

og flybillett (kr. 481) som Vy direkte står ansvarlig for at jeg mistet grunnet manglende info til kunder som ikke bruker Vy-appen.".

For å dokumentere tapt arbeidstid har klager lagt ved en sladdet versjon av arbeidsavtalen. Det må være rimelig å anta at klager hadde jobbet på tidspunktet ettersom

det er det folk gjør på dagtid når man ikke reiser. Følgende skjedde dagen klager skulle reise med toget, 9. februar 2022: Klager sto opp kl. 05:50 for å rekke bussen til Bergen kl. 07:00 fra Tveit Skole. Når toget ikke gikk kl. 08:15 måtte han vente på å snakke med kundebehandlere. Klager rakk bussen hjem kl. 09:03 og var hjemme rundt kl. 10:40. Dette medførte tapt arbeidstid på ca. 5 timer. Om man da multipliserer 300 kr/t med 5 t så skulle det bli kr. 1500, derav kravet. Dette kunne helt fint vært unngått om klager hadde fått informasjon kl. 07 når informasjonen var tilgjengelig for andre kundegrupper (som blant annet brukte appen).

Klager legger til at det fremgår av vedleggene til Vy at informasjon var tilgjengelig og på nett kl. 06:00. Klager stiller seg undrende til hvorfor Vy ikke klarer å formidle dette. Klager presiserer at Vy står ansvarlig for at de ikke meldte ifra til klager når denne informasjonen var tilgjengelig for andre kl. 07:00, slik at klager kunne endret handlingene sine etter denne informasjonen.

Klager krever tapt arbeidstid erstattet, kr. 1500, og utlegg til flybillett, kr. 481. Totalt kr. 1981.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med tognummer 62 fra Bergen til Oslo S den 9. februar klokken 08. Avgangen ble dessverre innstilt som følge av værforhold. Linjen var stengt frem til kvelden den 9. februar og medførte flere innstilte avganger til og fra Bergen.

Vy sendte melding om innstilling i sine kanaler kl. 07 den 9. februar, samt også per SMS til de som har valgt å motta slik informasjon ved bestilling. Som følge av vanskelige værforhold også på veiene ble det ikke arrangert alternativ transport fra Bergen. Reisende fikk tilbud om å reise med senere togavganger. Vy viser til sine reisevilkår punkt 6. Det er unntak for dekning av egen arrangert transport når årsak til innstilling er værforhold jf. våre reisevilkår punkt 6 bokstav B (b):

"Du har ikke rett til å få dekket utgiftene dine etter punkt A hvis

a) forsinkelsen var varslet før du kjøpte billett

b) forsinkelsen skyldes forhold utenfor Vys eller Bane NORs kontroll, for eksempel streik eller ekstremvær."

Klager sitt krav omhandler imidlertid ikke dekning av alternativ transport. Klager fremmer krav om dekning av udokumentert tapt arbeidsfortjeneste. Uansett, vi anser dette som en følgeskade og avledet tap. Våre reisevilkår omfatter ikke dekning av slikt

tap. Dette er for øvrig i samsvar med bransjestandard for kollektivtrafikk i Norge hvor det fremgår følgende: "Reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang."

Årsak til innstilling skyldtes værforhold og vi kan ikke se at det er noe vi kunne gjort for å unngå innstillingen. Vi anser klagers angitte tap som følgeskader som ikke er omfattet av våre vilkår og opprettholder vårt avslag. Klager fikk refundert billettprisen den 9. februar. Om klager har en reiseforsikring kan tap eventuelt søkes dekket der.

Etter at Vy har mottatt klager sin kommentar i saken legger de til avgangen var innstilt som en følge av værforhold, og om rådende værforhold tenkes borte ville avgangen ha operert som normalt. Hva gjelder tapt arbeidsfortjeneste kan Vy ikke se at vedlegg dokumenterer noe tap - men tapt arbeidsfortjeneste, dokumentert eller ikke, kommer uansett utenom hva Vy dekker i dette tilfelle.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med tog fra Bergen til Oslo 9. februar 2022, men toget ble innstilt. Klager krever å få erstattet tapt arbeidstid og utlegg til flybillett fordi han mener Vy står ansvarlig på grunn av manglende informasjon til kunder som ikke bruker Vy-appen.

Vys reisevilkår punkt 6 A gir passasjerer rettigheter hvis Vy tog er forsinket eller innstilt. Det følger av Vys reisevilkår punkt 6 B b) at den reisende ikke har rett på å få dekket utgifter etter punkt A hvis forsinkelsen skyldes forhold utenfor Vys eller Bane NORs kontroll, for eksempel streik eller ekstremvær. I dette tilfellet ble toget innstilt på grunn av værforhold. Som følge av vanskelig værforhold på veiene ble det ikke arrangert alternativ transport. Nemnda finner at slik værforholdene var i dette tilfellet, så skyldes det forhold utenfor Vys kontroll, slik at klager ikke har krav på å få dekket sine utgifter etter reisevilkårene punkt 6 A.

Vy viser til at de informerte om innstillingen i flere kanaler. Kun de som ved bestilling valgte å motta informasjon per SMS, fikk SMS, men at det ellers ble informert om innstillingen i ulike lett tilgjengelige steder. Nemnda finner etter dette at Vy har i tilstrekkelig grad opplyst om hendelsen.

Klager har fått refundert togbilletten.

Det følger videre av reisegarantien at den ikke omfatter følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at man ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang. Tapt arbeidsfortjeneste må anses som en slik følgeskade, og erstattes ikke. Det er heller ikke dokumentert at klager har hatt noe slikt tap.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristin Aarre (SJ)