

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ekstra utgift grunnet innstilt tog

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02229

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flytoget fra Oslo S den 24. juli kl.05.00. Toget ble innstilt og klager rakk ikke planlagt flyvning fra Oslo til Zürich med avgang kl.06.30.

På skjermen over perrongen ble det kun vist informasjon om at toget med avgang kl.05.00 var kansellert. De mindre skjermene viste tog med avgang kl. 05.40. Klager hørte ikke om ble gitt informasjon over høyttalerne, fordi han fokuserte på informasjonen som ble gitt på skjermen over sporet.

Klager hadde bestilt tur-retur billett med KLM for tre passasjerer. Da utreisebilletten ikke ble benyttet, kansellerte KLM returbilletten. Klager har derfor måtte kjøpe helt ny tur-retur billett for totalt tre passasjerer.

Klager krever at Flytoget refunderer kostnaden til ny tur-retur billett for alle tre passasjerene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tirsdag 24. juli ble avgang fra Oslo S kl. 05.00 med ankomst på Oslo lufthavn kl. 05.22 kansellert på grunn av tekniske problemer. Flytoget som befant seg ved Nationaltheatret stasjon hadde problemer med rullestol rampen. Neste avgang fra Oslo S kl.05.20 gikk som planlagt, fra samme spor, og ankom Gardermoen ett minutt etter rutetid. Det vises til vedlagt bilde fra driftslogg.

Ved kansellert avgang annonserer Bane NOR over høyttaler og på skjermer på plattform og inne på stasjonen. Hvis klager oppholdt seg i flytogterminalen hele tiden, ville han sett at det gikk tog kl.05.20, både på skjermene og fysisk på plattformen. Det er ikke loggført feil på informasjonssystemet hos Oslo S denne dagen.

Kunden ankom Oslo lufthavn 21 minutter etter planlagt ankomsttid. Med utgangspunkt i Flytogets transportvilkår § 9 og selskapets transportgaranti, anser Flytoget seg ikke forpliktet til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 24. juli 2018 ta Flytoget fra Oslo S til Gardermoen for å ta fly til Zürich med avgang kl. 06.30.

Toget med avgang kl. 05.00 ble innstilt på grunn av tekniske problemer.

Klager hevder at info skjermen på Oslo S viste at neste tog først gikk kl. 05.40. De tok sjansen på at ta dette, men rakk ikke flyet.

Flytoget viser imidlertid til fremlagt utdrag av driftslogg som viser at neste tog gikk som planlagt kl. 05.20 og ankom Gardermoen 1 minutt forsinket. Det er ifølge Flytoget ikke loggført feil på informasjonssystemet hos Oslo S denne dagen.

Nemnda finner etter dette å måtte legge til grunn at det gikk et tog kl. 05.20, dvs. 20 minutter etter den avgang klager hadde planlagt.

Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at det var feil på informasjonssystemet. Det er uklart hvorfor klager ikke kom toget kl. 05.20, men ikke sannsynliggjort at dette skyldes feil fra Flytogets side.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgifter til nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Olav Grøttland (NSB)