

Vedtak i Transportklagenemnda

- Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at klager ikke rakk videre reise med buss på grunn av togforsinkelse.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-02545

Tjenesteytere

SJ

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog fra Trondheim S til Grong stasjon den 11. juli 2024.

Klager anfører at toget fikk motorhavari ved Stjørdal stasjon, og at det skulle komme et nytt togsett fra Trondheim som erstatning. Klager anfører at han tok kontakt med konduktøren ettersom han skulle reise videre med buss fra Grong til Brønnøysund, og at han da fikk beskjed om å avvente til nytt tog ankom Stjørdal for videre avklaring. Klager anfører at det kom et nytt togsett etter nesten to timer, og at reisen da fortsatte. Klager anfører at han rundt én time senere fikk beskjed om at Vy ikke tok ansvar for videre transportetapper, og at bussene som skulle kjøre videre fra de ulike stasjonene ikke hadde mulighet til å vente så lenge som toget var forsinket.

Klager anfører at han ankom Grong stasjon, og at han ble satt i en veldig ubehagelig og skremmende situasjon ettersom han ikke kjente området og skarpsynet hans er svært redusert. Klager anfører at han måtte ta drosje til ferjeleie på Horn, og deretter en annen drosje fra Vennesund til Brønnøysund.

Klager anfører at selskapet har et ansvar overfor passasjerer, og at de ikke bare kan hive av passasjerer på en stasjon og kjøre videre. Klager anfører at han ville ha returnert til Trondheim dersom han allerede ved Stjørdal hadde fått beskjed om at selskapet ikke tok ansvar for videre transport. Klager anfører at han ble misledet til å tro at problemet ville løses av selskapet i løpet av turen.

Klager anfører at han i Vy-appen fikk opp et reiseforslag som bestod av både tog og buss, og at den eneste kommentaren var at bussreisen måtte betales i egen app, det vil si appen til Reis Nordland. Klager anfører at han tok det for gitt at han kom seg helt til

Brønnøysund med reiseforslaget. Klager anfører at Vy som et minimum burde ha satt inn en merknad om at reiseforslaget ikke hadde noen form for korrespondansegaranti, og at reisende må bruke Entur-appen for å få dette.

I kommentar til SJ Norges tilsvaer, anfører klager at han har klaget på flere ting som ville ha gitt han mulighet til å returnere til Trondheim mens de stod på Stjørdal stasjon. Klager anfører at han ikke hadde annet valg enn å ta drosje ettersom konduktøren og SJ Nord ikke informerte klager om videre transport der og da.

Klager krever å få dekket 6199 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I svar til klager, skriver SJ Norge følgende:

«Ettersom reisen din til Grong den 11. juli var med oss, har vi fått oversendt e-posten du sendte til Vy den 19. juli.

Vi beklager ulempene forsinkelsen skapte for deg da du reiste med oss. Som du skriver førte togbytte til store forsinkelser denne dagen. Det beklager vi.

For denne reisen ser vi at du har kjøpt en togreise med oss via Vy, og en bussbillett med Reis Nordland / Nordland fylkeskommune. Det er to separate reiser, og det er ikke korrespondansegaranti mellom tog og buss når man kjøper separate reiser. Legg merke til at det heller ikke er korrespondansegaranti mellom tog og buss når det er mulig å kjøpe en gjennomgående reise hos Vy, du kan lese mer om reglene for overgang på denne siden hos Vy.

Hvis du ønsker å reise med garanti for plass og korrespondanse, tilbyr vi SJ TogBuss på enkelte strekninger, blant dem Trondheim og videre til Brønnøysund med bytte på Grong. Denne garantien gjelder imidlertid bare når du har forhåndskjøpt en gjennomgående TogBuss-billett. Garantien gjelder ikke dersom billett for tog og buss kjøpes hver for seg. TogBuss-billetter kjøpes direkte hos Entur eller kundeservice.

Da du hadde to separate billetter for denne reisen, kan vi ikke imøtekomme ønske om refusjon av taxi denne gangen. Du har imidlertid krav på delrefusjon av togbilletten som følge av forsinkelse. Siden du ble mer enn 30 minutter forsinket, refunderer vi 50% av billetten din i henhold til transportvilkårene våre. Du vil derfor i løpet av to til fem dager motta 304 kroner til samme kort/konto som ble belastet ved kjøp.»

I videre svar til klager, skriver SJ Norge følgende:

«Vi må bare først gjøre det helt klart at vi som svarer deg er SJ Norge, det vil si ikke Vy. Det er mulig å kjøpe billettene våre via Vy, men vi er et helt separat togselskap. Vi har derfor også begrenset kontroll over hvilke kombinasjoner av reiser som Vy velger å

presentere i sine kanaler, og det er derfor vi anbefaler å benytte Entur hvis det er mulig for deg.

Når du kjøper en reise via Vy, er det imidlertid informasjon om overgangsregler tilgjengelig, for eksempel på <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/overgangsregler>. Som fremgår av reglene, er det i all hovedsak aldri korrespondansegaranti mellom tog og buss, selv om begge billettene kjøpes via Vy.

Vi forstår at forsinkelsen denne dagen skapte store problemer for deg, det beklager vi. Samtidig må vi vise til tidligere svar, reisen du har kjøpt med oss var forstrekingen Trondheim - Grong. Vi kan derfor ikke imøtekomme ønske om refusjon av ekstra utgifter etter Grong stasjon.»

I tilsvaret til nemnda, skriver SJ Norge at de ikke har noe ytterligere å legge til. Slik SJ Norge ser det, er det ingen korrespondansegaranti slik denne billetten er delt opp. SJ Norge oppfordrer deres kunder til å kjøpe sine billetter på [entur.no](https://www.entur.no) eller i Entur-appen og ikke hos tredjeparts leverandører (som Vy er i denne sammenheng). SJ Norge vil etterkomme nemndas avgjørelse i saken når den foreligger.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Trondheim S til Brønnøysund sentrum den 11. juli 2024. Reisen bestod av tog fra Trondheim S til Grong stasjon, og buss fra Grong stasjon til Brønnøysund sentrum. Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje fra Grong til Brønnøysund som følge av toget ankom Grong stasjon forsinket, slik at klager mistet planlagt bussavgang.

Nemnda legger innledningsvis til grunn at klager har fått refundert 50 % av billettprisen i henhold til SJ Norges transportvilkår § 6 J.

Det følger av SJ Norges transportvilkår § 6 B at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, eksempelvis utgifter til alternativ transport. Med vesentlig forsinkelse menes alle SJ Norges fjerntog, herunder F7 Trondheim – Bodø, som er mer enn 60 minutter forsinket, jf. § 6 A.

SJ Norge har oppgitt at togbytte førte til store forsinkelser den aktuelle dagen. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på forsinkelsens lengde eller årsaken til forsinkelsen. Klager har anført at toget fikk motorhavari ved Stjørdal stasjon, og at det kom et nytt togsett etter nesten to timer. Videre har klager oppgitt at toget ankom Grong stasjon kl. 21:00, én time og 46 minutter etter planlagt ankomsttid.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner at klager ikke har krav på å få dekket utgifter til drosje fra Grong til Brønnøysund. Flertallet bemerker at SJ Norges transportvilkår kun omfatter erstatning for direkte påregnelige utgifter.

Etter flertallets syn innebærer dette at det ikke gis erstatning for følgeskader generelt. I dette tilfellet mistet klager bussavgang fra Grong med en annen tjenesteyter, og han har fremsatt krav om dekning av utgiftene som påløpte som følge av at han mistet bussavgangen. Klagers transportavtale med SJ Norge gjaldt fra Trondheim S til Grong stasjon, og flertallet vurderer at utgiftene ikke kan anses som påregnelige direkte utgifter, men som følgeskade og avledet tap. Flertallet kan således ikke se at det er rettslig grunnlag for erstatning for disse utgiftene.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har rett på refusjon av drosjeutgiftene.

Mindretallet mener at togpassasjerers rett til erstatning for tap grunnet forsinkelse følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor selskapets kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er retten til erstatning lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e. SJ Norge har ikke forklart eller dokumentert at årsaken til forsinkelsen her lå utenfor egen kontroll.

Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for tjenestetilbyder at enkelte reisende med tog skal videre med buss, og at en forsinkelse på nesten to timer kan påføre passasjeren utgifter til alternativ transport.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)