

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at det ikke gikk noe tog ved ankomst på Oslo lufthavn på nyttårsaften.

Dato

08.05.2023

Saksnummer

2023-00357

Tjenesteytere

Flytoget AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende ankom Oslo lufthavn fra utlandet med fly kl. 23.25 den 31. desember 2022. Klager anfører at de da oppdaget at alle avgangene med Flytoget var innstilt. Klager anfører at de derfor måtte ta drosje for å komme seg hjem.

Klager anfører at de sjekket rutetabellen for Flytoget på forhånd og anfører at innstillingene den 31. desember ikke var annonsert da de bestilte flybillettene den 6. oktober 2022.

Klager anfører at de ikke hadde kjøpt billetter med Flytoget på forhånd, da det ikke var mulig å kjøpe disse mer enn 90 dager i forveien. Klager anfører at hun likevel var sikker på at Flytoget ville ha avganger den kvelden, på grunnlag av informasjonen på nettsiden deres og på Visit Norways nettside.

Klager viser til at Flytoget reklamerer med garantier og at de oppfordrer til at man venter med å kjøpe billett til ankomst.

Til Flytogets tilsvar anfører klager at det later til at de er enige i at avgangene ble kansellert og at hun ikke kunne ha kjøpt billett til Flytoget da hun kjøpte flybillettene. Klager anfører at de likevel ikke har fulgt erklæringen vedrørende refusjon på nettsidene sine. Klager anfører at hun derfor ikke ser noen grunn til at kravet hennes ikke skal imøtekommes.

Klager krever at Flytoget dekker drosjeutgiftene på 1900 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Flytoget den 5. januar 2023 med krav om dekning av drosjeutgifter i forbindelse med planlagt reise fra Oslo lufthavn til Oslo sentrum den 31. desember 2022.

Flytoget hadde, på lik linje med alle andre transporttilbydere, som Ruter og Vy, spesifikke rutetabeller i denne perioden, slik Flytoget alltid har hatt. Disse rutetabellene ble annonsert gjennom alle Flytogets kanaler, både i appen og på nettsidene fra og med 24. oktober 2022. Før denne datoen var det ikke mulig å se rutetabellen for 24.–31. desember.

Alle Flytogets reisende er selv ansvarlige for å sjekke rutetabellen for reisen sin. Klager gjorde ikke dette for sin planlagte reise på nyttårsaften, da Flytogets siste avgang var kl. 17.50, slik den også har vært tidligere år.

Da dette var en planlagt og publisert endring i rutetabellen, tilbys ikke alternativ transport. Flytoget kan ikke se at det er grunn til å ta et annet standpunkt i denne saken og står fast ved avgjørelsen om å ikke dekke drosjeutgiftene.

Til klagers kommentar anfører Flytoget blant annet at det er normal praksis blant alle mulige transporttilbydere at det er en annen rutetabell som gjelder ved høytider. Den dagen klager kjøpte flybilletten sin, var ikke rutetabellen for julen publisert ennå, og den kunne derfor ikke sjekkes. Hadde klager derimot kontaktet Flytogets kundeservice, ville hun ha fått informasjon om at togene ikke går om kvelden på nyttårsaften, og at dette er i henhold til det som er vanlig.

Nemnda bemerker

Klager krever at drosjeregning pålydende 1900 kroner dekkes som følge av at det ikke gikk noe Flytog fra Oslo lufthavn etter kl. 23.25 den 31. desember 2022.

Nemnda forstår det slik at rutetilbudet til Flytoget den 31. desember 2022 var i tråd med det som var oppgitt i de forhåndspubliserne rutetabellene, som var tilgjengelige fra og med 24. oktober 2022.

Nemnda bemerker at det er kollektivtransportselskapene som selv vurderer hvilket rutetilbud som skal gis. Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om togselskapet kan bebreides for å ikke ha satt opp flere avganger den aktuelle kvelden. Nemnda viser videre til at klager har oppgitt at hun kun sjekket rutetider ved bestilling av flyreisen sin den 6. oktober 2022, men at Flytoget har oppgitt at rutetabellen for 31. desember 2022 på det tidspunktet ennå ikke var tilgjengelig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om å få dekket drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Kristin Aarre (SJ)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)