

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyr hos frisør som følge av forsinkelse.

### Dato

19.05.2022

### Saksnummer

2022-00167

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta toget inn til Oslo for å nå en frisørtime kl. 10.00 den 20. januar 2022. Klager har anført at toget hennes skulle gå kl. 09.06 og være på Nationaltheatret kl. 09.40. Klager anfører at toget først var forsinket før det ankom Gardermoen, og da det først kom, sto toget stille en god stund før det ble innstilt. Klager anfører at da toget ble innstilt, var det for sent for henne å rekke frisørtimen med noe annet transportmiddel fra Gardermoen. Klager anfører at hun i utgangspunktet hadde beregnet god tid til timen. Klager anfører at hun måtte betale et gebyr for manglende oppmøte hos frisøren.

Klager anfører at hun har månedsbillett som hun bruker til og fra jobb hele året. Klager oppgir at hun har mottatt 34 kroner i refusjon av månedsbilletten for reisen.

Klager påpeker at hun ikke valgte å avbestille frisørtimen selv, og at det var innstillingen av toget som førte til at hun måtte betale 70 % av hva frisørtimen kostet. Klager anfører at hun har måttet betale for en vare hun ikke har fått, i tillegg til at hun må betale for en ny time. Klager viser til informasjon på Forbrukerrådets sider om rett til å få refusjon av ekstra utgifter ved forsinkelser.

Klager anfører at det ikke fantes alternativ transport som gjorde at hun ville rekke avtalen i dette tilfellet. Klager anfører videre at grunnen til at hun tar tog på denne strekningen, er at det er det raskeste alternativet.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at frisørgebyret på 868 kroner dekkes som følge av innstillingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog 811 den 20. januar som hadde annonsert avgangstid fra Eidsvoll Verk kl. 09.06 og annonsert ankomst på Nationaltheatret kl. 09.40. Toget avgikk noe forsinket, kl. 09.10. Underveis, ved Oslo lufthavn, ble det imidlertid stopp når toget beveget seg, da det oppstod feil på linjen, en sporveksel. Toget ble stående og ankom Nationaltheatret kl. 10.57 – 77 minutter etter rutetid. Det vises til fremlagt oversikt over tider for toget.

Bane Nor opplyser: «20. januar klokken 09:17 fikk vi feil på en veksling på Gardermoen, som medførte store driftsforstyrrelser for en rekke tog. Feilen ble utbedret kl. 10:03, før den kom tilbake igjen kort tid etter. Klokken 10:53 ble feilen reparert på nytt, og trafikken gravis normalisert etter dette.»

Når det oppstår plutselige avvik som her, vil det være vanskelig å estimere hvor lenge dette vil vare. Det kan ta alt fra minutter til dager å utføre feilsøking og retting. Avviket må ha vedvart i noe tid før Vy arrangerer og annonserer alternativ transport til alle berørte stasjoner, som vil ta timer å få på plass og er prisgitt at tilbydere kan stille med ledig kapasitet. Den enkelte passasjer kan imidlertid selv benytte alternativ transport som for eksempel buss og drosje i henhold til Vys reisevilkår punkt 6 hvor det er angitt som følger:

«Dine rettigheter hvis toget blir forsinket eller innstilt

A. Vys reisegaranti gir deg rettigheter hvis ditt Vy tog er forsinket eller innstilt. Hvis toget er forsinket eller innstilt, tilbyr Vy et alternativ. Det kan være neste tog eller annet transportmiddel.

Dersom vi ikke har gitt deg informasjon om hvordan du skal komme deg videre innen rimelig tid, kan du få dekket dokumenterte, påregnelige, direkte utgifter til alternativ transport avhengig av reiselengde og forsinkelsens varighet:

- For forsinkelse på 20 minutter eller mer på reiser under 1 time kan du få dekket utgifter opp til 550 kr.
- For forsinkelse på 40 minutter eller mer på reiser mellom 1 og 3 timer kan du få dekket utgifter opp til 825 kr.
- For forsinkelse på 60 minutter eller mer på alle reiser inntil en grense på 30 prosent av grunnbeløpet i folketrygden (G).»

Ved forsinkelse kan man altså få dekket utlegg til egen arrangert alternativ transport. Hvorvidt klager hadde kommet frem i tide om hun hadde benyttet alternativ transport, er uklart.

Dessverre ble tusenvis av reisende berørt av dette avviket som oppstod plutselig. Det at klager pådro seg utlegg som følge av at hun ikke fikk benyttet seg av frisørtime, er beklagelig, men dette er ikke en direkte påregnelig utgift jf. vilkårene nevnt ovenfor, men en upåregnelig og avledet følgeskade, og det foreligger ikke grunnlag for dekning av et slikt utlegg i henhold til vilkårene.

Vys reisevilkår omfatter ikke dekning av følgeskader med unntak av togreise til flyplass der Vy konkret markedsfører dette. 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.»

Vy anser klagers utlegg som et avledet tap og følgeskade som ikke er omfattet av Vys vilkår, og Vy opprettholder avslaget om dekning. Klager har imidlertid fått refundert 50 % av dagsverdien på sin periodebillett som en følge av forsinkelsen jf. reisevilkårene punkt 6 bokstav D.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av klagers og tjenesteyters opplysninger legger nemnda til grunn at klager har fått 50 % refusjon av dagsverdien av periodebilletten, i tråd med Vys reisevilkår punkt 6 D. Klager krever i tillegg refusjon av betaling for en frisørtime hun ikke rakk på grunn av at toget ble forsinket.

Det fremgår av Vys reisegaranti at det ved forsinkelser og innstillinger kan gis refusjon av dokumenterte, påregnelige, direkte utgifter til alternativ transport, avhengig av reiselengde og forsinkelsens varighet. Garantien omfatter ikke følgeskader. Nemnda kan derfor ikke se at klager har rett på refusjon av utgiften til ubenyttet frisørtime.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)