

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter og dekning av utgifter til hotellovernatting som følge av at buss for tog ikke kom.

Dato

20.08.2024

Saksnummer

2024-00700

Tjenesteytere

SJ

Klager har i det vesentlige anført

Klager og sønnen skulle reise fra Otta til Trondheim den 6. oktober 2023.

Klager anfører at bussen som skulle ta de til togstasjonen aldri kom. Klager anfører at bussen var buss for tog. Klager anfører at han og sønnen var på busstoppet 15 minutter før tiden, og at de dro fra stoppet cirka 45 minutter etter oppsatt tid. Klager anfører at de var ni personer som ventet på bussen. Klager anfører at de mistet toget, og at de måtte kansellere dagen med hotellopphold som de hadde planlagt i Trondheim. Klager anfører at de kun har fått refundert én billett fra tjenesteyter.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at det ikke er sant at bussfører var på Otta fra kl. 18:04 til 18:14. Klager anfører at de var 9 personer som stod der og ventet, og at de måtte finne andre måter å komme seg til deres destinasjoner på. Klager anfører at det ikke kan være riktig at et enkelt svar som ikke forteller sannheten blir tatt som en endelig konklusjon, spesielt med tanke på bevisene for at SJ Nord ikke sørget for transport og at de har innrømmet det i tidligere uttalelser.

Klager krever å få refundert utgifter til billetter tur/retur Otta – Trondheim, samt få dekket utgifter til planlagt hotellovernatting.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I svar til klager, oppgir SJ Nord at de vil refundere én billett siden klager ikke fikk reist som planlagt. Videre bekrefter de at erstatningsbussen ikke ankom som planlagt. SJ Nord opplyser også at de har forsøkt å finne mer informasjon om den aktuelle bussen. Det har imidlertid gått for lang tid siden klagers reise, og de har ingen registrert grunn til hvorfor

bussen ikke dukket opp. En kvalifisert antakelse er at den rett og slett var forsinket, om enn betydelig. I så fall vil bussen ha ankommet en tid etter at klager dro.

I tilsvaret til Transportklagenemnda, oppgir SJ Nord at de forholder seg til fremkomne opplysninger, og etterfølger nemndas beslutning i saken.

SJ Nord ser at det var buss på en del av denne strekningen denne dagen, så det er nok SJ Nord som har hatt ansvar for bussene. Nobina som leverer busstjenester for SJ Nord har ikke klart å spore opp en logg for dette. Følgende er det eneste SJ Nord har registrert: SJ Nord har en loggføring på at Entur ringte OPS kl. 18:55 angående en person som sto på Otta som skulle til Åndalsnes. OPS var i kontakt med bussfører som sier hen var på Otta fra kl. 18:04 til 18:14. SJ Nord har dessverre ikke sporing på denne bussen. Vi forholder oss til nemndas avgjørelse i denne saken.

SJ Nord forholder seg til nemndas avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager og hans sønn hadde bestilt reise via Entur fra Otta skystasjon til Trondheim S, med avreise 6. oktober 2023 kl. 18:11. De skulle deretter overnatte på hotell i Trondheim, før de skulle reise tilbake fra Trondheim S til Otta Skystasjon med Vy Buss den 7. oktober 2023. Klager hevder at buss for tog fra Otta ikke kom, og de har som følge av det fremsatt krav om refusjon av billetter, samt dekning av utgifter til hotellovernatting.

Både klager og SJ Nord har opplyst at klager har fått refundert én billett siden han ikke fikk reist som planlagt. Klager krever i tillegg å få refundert utgifter til billetter tur/retur Otta – Trondheim og dekning av utgifter til planlagt hotellovernatting.

Det følger av SJ Nords transportvilkår at erstatning gis på visse vilkår ved forsinkelse.

Klager har anført at buss for tog ikke kom. Ifølge klager var han og sønnen på busstoppet 15 minutter før tiden, og de dro fra stoppet cirka 45 minutter etter oppsatt tid

SJ Nord har i sitt svar til klager bekreftet at erstatningsbussen ikke ankom som planlagt. Videre har de opplyst til klager at det har gått for lang tid siden klagers reise, og SJ Nord ikke har noen registrert grunn til hvorfor bussen ikke dukket opp. Ifølge SJ Nord er en kvalifisert antakelse at den rett og slett var forsinket, om enn betydelig, og at bussen i så fall ville ha ankommet en tid etter at klager dro.

I sitt tilsvaret til nemnda, har SJ Nord opplyst at det var buss på en del av denne strekningen denne dagen, og at det nok er SJ Nord som har hatt ansvar for bussene. Videre opplyser de at Nobina, som leverer busstjenester for SJ Nord, ikke har klart å spore opp en logg for dette, og at det eneste som er registrert er at Entur ringte OPS kl. 18:55 angående en person som stod på Otta som skulle til Åndalsnes. OPS var i kontakt

med bussfører som sier hen var på Otta fra kl. 18:04 til 18:14. SJ Nord har ikke sporing på denne bussen.

Etter nemndas syn er hendelsesforløpet uklart. Tjenesteyter synes ikke å bestride klagers fremstilling om at bussen ikke dukket opp, og nemnda finner å måtte legge klagers anførsel til grunn. SJ Nord har dermed ikke oppfylt sin kontraktsforpliktelse, og tjenesten er ikke levert som bestilt.

Nemndas vurdering er dermed at klager må gis refusjon for billetten fra Otta til Trondheim.

Mindretallet, forbrukerepresentantene, viser til at togpassasjerers rett til erstatning for direkte tap som følge av 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. For flypassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20. SJ Nord har ikke dokumentert årsaken til forsinkelsen.

Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for SJ Nord at enkelte reisende med tog til Trondheim skal overnatte på hotell og har bestilt en returreise, og at en kansellering kan påføre passasjerer tap av forhåndsbetalte tjenester. Mindretallet mener etter dette at klager har krav på erstatning for hotellkostnaden og returbilletten.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, mener at de øvrige tapene, herunder returbilletten som var reise med et annet selskap, er indirekte og upåregnelig tap som ikke SJ Nord er ansvarlig for, og det gis ikke erstatning for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda finner å anbefale at klager gis medhold i refusjon for billetten for reisen Otta til Trondheim. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)