

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for tapt dag som følge av forsinkelse.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00191

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Go-Ahead Nordic for å reise fra Bø stasjon til Gjerstad stasjon den 23. januar 2022. Togets avgang fra Bø stasjon var kl. 09.23, og toget skulle ankomme Gjerstad stasjon kl. 10.18. Klager har anført at toget imidlertid ble mer enn fem timer forsinket, og at forsinkelsen oppsto ca. én kilometer unna Gjerstad stasjon. Klager har anført at årsaken til forsinkelsen var at det var noe galt med strømlinjen, slik at toget ikke hadde strøm. Klager har anført at hun fikk svært dårlig informasjon angående feilen.

Klager anfører at hun skulle til Grimstad for å besøke sin syke bestemor, og dette var det den eneste dagen hun hadde fri på lang tid. Klager anfører at som følge av feilen med toget og fem timers ventetid, måtte reisen avlyses. Klager anfører at da toget var kommet i gang igjen etter den lange ventetiden, var hun nødt til å snu og dra hjem igjen for å rekke jobb morgenen etter.

Klager anfører at hun ikke fikk lov til å forlate toget under ventetiden og ble sittende hele dagen på toget. Klager anfører at det har vært en nyhetsartikkel om hendelsen i VG. Klager anfører at hun ble holdt inne på toget mot sin vilje i fem timer og forlanger en erstatning for ulempen dette medførte.

Klager har anført at hun fikk dekket transport tilbake til Bø da hun ankom Gjerstad stasjon. Klager mener det ville være rimelig å få en erstatningssum for tapt dag på 2000 kroner, med tanke på at det er dette hun tjener på en vanlig arbeidsdag, i tillegg til at dette var en helligdag.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er beklagelig at denne kunden opplevde en stor forsinkelse under sin reise med Sørtoget den 23. januar 2022. Toget ble stående lenge utenfor Gjerstad stasjon, da det

var feil på strømforsyningen til toget. Denne var av en slik art at passasjerene ikke kunne forlate toget. Ombordansvarlig konduktør har ansvar for passasjerenes sikkerhet om bord i toget, og den kommer selvsagt foran alt annet. Passasjerene ble holdt informert om situasjonen.

Kunden valgte å avbryte reisen og returnere til avgangsstasjonen, da hensikten med reisen bortfalt. I henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår har Go-Ahead Nordic refundert billetten. I tillegg dekkes reise tilbake til avgangsstasjonen og eventuelle utgifter til mat og drikke.

Kunden krever i tillegg erstatning for «tapt dag». Dette dekker ikke Go-Ahead Nordic.

Det vises til Go-Ahead Nordics transportvilkår for Sørtoget.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager har fått refusjon av billetten sin og dekket reise tilbake til avgangsstasjonen som følge av forsinkelsen på toget den 23. januar 2022. Klager krever i tillegg erstatning for tapt dag.

Det følger av Go-Aheads transportvilkår § 6 at forsinkelser blant annet kan gi rett på refusjon av deler av eller hele billetten og dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, dersom vilkårene for dette er oppfylt. Vilårene gir imidlertid ikke rett på erstatning for tapt dag. Nemnda kan heller ikke finne annet grunnlag for erstatning for tapt dag. Nemnda kan dermed ikke anbefale at klager gis medhold i kravet sitt.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Camilla Asker (Flytoget)