

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at selskapet dekker 7000 kroner i drosjeutgifter som følge av at togforsinkelse ville medføre at klager mistet videreforbindelse med båt.

Dato

02.11.2023

Saksnummer

2023-02013

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for å reise med Go-Ahead Nordic fra Bø til Kristiansand den 13. mai 2023. Planlagt ankomst i Kristiansand var kl. 13.58. Klager hadde billett videre med båt fra Kristiansand til Hirtshals kl. 15.00.

Togavgangen fra Bø ble såpass forsinket at klager ikke ville rekke båtavgangen videre, og klager ringte derfor til Go-Ahead. Klager anfører at hun fikk beskjed om at hun kunne legge ut for rimelig alternativ transport, uavhengig av om dette var tog, buss eller drosje, og få utgiftene dekket i etterkant. Klager anfører at hun eksplisitt spurte om det stemte at de ville dekke utgifter til drosje, hvorpå de svarte ja, så fremt det ikke foreligger annen transport. Klager anfører at hun sjekket at det ikke var andre muligheter fra Bø til Kristiansand før hun bestilte drosje. Klager anfører at hun fikk vite av sjåføren at hun måtte betale en fastpris på 7000 kroner, og at hun derfor ringte til Go-Ahead på nytt for å få bekreftet at drosjeutgiftene ville bli dekket.

Klager anfører at da hun snakket med Go-Ahead på nytt, pratet hun med en annen person, som sa at det var unormalt at kundene selv bestiller alternativ transport. Klager anfører at hun forklarte at hun først hadde fått vite at det var greit å bestille drosje. Klager anfører at hun fikk vite at hun var blitt feilinformert, og at de i dette tilfellet ville gjøre et unntak. Klager anfører at mens hun snakket på telefonen, kom drosjen, og hun ble nødt til å sette seg inn i den og dra av gårde for å rekke båtavgangen. Klager anfører at det var viktig for henne å få bekreftet om de ville dekke drosjeutgiftene eller ei, så hun spurte om dette flere ganger, og hun fikk aldri noe «nei».

Klager stiller seg svært kritisk til at hun deretter fikk avslag på søknaden om å få utgiftene dekket, med den begrunnelse at de ikke var ansett å være rimelige. Klager anfører at hun

flere ganger hadde fått bekreftet på telefon at hun ville få dekket drosjeutgiftene. Klager anfører at Go-Ahead ikke én eneste gang mens hun var på telefon med dem oppga at de ikke anså utgiftene som rimelige eller at de ikke ville dekke dem. Klager anfører at Go-Ahead ikke har vært villige til å gå gjennom samtalene i deres vurdering av saken, og at de kun baserer svaret sitt på skriftlige uttalelser fra de to representantene hun snakket med. Klager anfører at ingen av dem vil innrømme at hun fikk en bekreftelse fra dem.

Til Go-Aheads anførsel om at hun ikke hadde beregnet nok overgangstid anfører klager at det tar to minutter å gå til Fjordlines fergeterminal, som befinner seg på samme sted som Color Lines terminal. Klager anfører at dette uansett er av mindre betydning, da det kun gjelder for biler at de må sjekke inn én time før avgangen. Klager anfører at hun fikk bekreftet dette av Fjordline på telefon før hun bestilte billetten og på selve reisedagen, da hun ble forsinket. Klager viser til innsendt bekreftelse fra Fjordline.

Klager krever at Go-Ahead Nordic dekker drosjeutgiftene på 7000 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I tilsvaret anfører Go-Ahead Nordic i det vesentlige følgende:

Det er beklagelig at klager opplevde at Sørtoget var forsinket denne dagen. Hadde toget vært i rute, ville det ha ankommet Kristiansand stasjon kl. 13.58. Klager har lagt ved kopi av fergebillett fra Kristiansand der det står at siste innsjekk er kl. 14.00, noe som betyr at det her er beregnet for liten overgangstid i utgangspunktet.

Siden klager valgte å ikke reise med Go-Ahead Nordics forsinkede tog, har selskapet refundert togbilletten fullt ut. Servicevertene som snakket med klager, har ikke lovet at Go-Ahead skal dekke drosje i forbindelse med denne forsinkelsen, noe selskapet heller ikke gjør.

Toget ble 106 minutter forsinket til Kristiansand.

Til klagers kommentar anfører Go-Ahead Nordic i det vesentlige følgende:

Go-Ahead Nordic står fortsatt ved avgjørelsen. Det står på fergebillett at siste innsjekk er kl. 14.00, og toget skulle ankommet Kristiansand i rute kl. 13.58.

Det vises til det som står i Go-Aheads transportvilkår om vesentlig forsinkelse som utløser refusjons- og erstatningskrav. Det er forsinkelser på over 60 minutter som blir definert som en vesentlig forsinkelse. For kunder som skal bytte fra et transportmiddel til et annet, må man beregne minst 60 minutter overgangstid. Her er det beregnet to minutter overgangstid.

Nemnda bemerker

Klager krever at Go-Ahead Nordic dekker drosjeutgifter som klager pådro seg som følge av at toget fra Bø til Kristiansand den 13. mai 2023 ble 106 minutter forsinket. Klager hadde billett videre med båt fra Kristiansand til Hirtshals.

I henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 H skal passasjerer, når det med rimelighet forventes at toget blir mer enn 60 minutter forsinket, få valget mellom refusjon av billetten og fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens ønske. Det er oppgitt at togavgangen ble 106 minutter forsinket, og at klager har fått refusjon av billetten siden hun valgte å ikke bruke denne.

Klager krever i tillegg drosjeutgiftene fra Bø til Kristiansand dekket.

Det følger av Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 B at dersom det foreligger en vesentlig forsinkelse som i dette tilfellet, kan passasjerer få dekket «dokumenterte påregnelige direkte utgifter» på opptil 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp. I henhold til første underpunkt kan «utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon» dekkes, så lenge Go-Ahead «ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen». I dette tilfellet ble det, slik nemnda forstår det, ikke satt opp alternativ transport, og klager har anført at det ikke fantes rimeligere transportalternativer fra Bø til Kristiansand.

Imidlertid følger det av transportvilkårene § 6 C at passasjerer plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne «rimelig tid» fra ankomst på bestemmelsesstedet til korresponderende transportmiddel. Båten klager skulle ta videre fra Kristiansand, hadde avgang 62 minutter etter planlagt ankomst med toget. Det står på fergebilletten at innsjekkingen stenger én time før avgang. Klager har imidlertid anført at det kun er to minutters gange fra togstasjonen til fergeterminalen, og hun har sendt inn bekreftelse fra Fjordline på at det var mulig å sjekke inn på avgangen også mindre enn 60 minutter før avgang. Nemnda bemerker at det uansett står på billetten at ombordstigningen stenger 30 minutter før avgang. Nemnda mener at 62 minutter ikke kan anses som «rimelig tid» for overgangen, og at klager dermed ikke har rett på full erstatning i henhold til vilkårene.

Nemndas flertall, nemndsleder, forbrukerrepresentantene og representanten fra Flytoget, mener at det er grunnlag for en viss kompensasjon for alternativ transport. Etter flertallets syn kan ikke transportvilkårene 6 C forstås slik at klager ikke har krav på noe kompensasjon i det hele tatt. Bestemmelsen gir kun anvisning på en tapsbegrensningplikt, som innebærer at passasjerer ved bestilling av reise må beregne rimelig tid til korresponderende transport, slik at alternativ transport kan være mulig ved forsinkelse. En unnlattelse av dette vil etter flertallets syn innebære at erstatningen kan avkortes. Det kan ikke påregnes at passasjerer kan få dekket en drosjeregning på hele reisen fra Bø til Kristiansand, som er 20 mil, men finner at noe av distansen dekkes.

Flertallet er etter dette kommet til at klager bør gis en kompensasjon på skønnsmessig 1500 kroner for utlegg til alternativ reise.

Mindretallet, representanten fra Vy, mener bestemmelsen må forstås slik at ved å ikke ha beregnet rimelig overgangstid, har ikke klager krav på erstatning for utgifter til alternativ reise.

Klager har imidlertid anført at hun fikk beskjed på telefon om at hun ville få drosjeutgiftene dekket. Go-Ahead Nordic har bestridt dette. Nemnda finner det uklart hva som nøyaktig ble sagt mellom klager og Go-Aheads representanter på telefon. Nemnda finner at saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Denne delen av sak avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold ved at hun får erstatning på 1500 kroner.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)