

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi - innstilt tog

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02906

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Rosenholm til Oslo S den 20. september 2020. Klager forklarer at togene på strekningen klager skulle reise med var innstilt den aktuelle helgen på grunn av planlagt arbeid. Videre forklarer hun at dette var informasjon man fant på Vy sin hjemmeside i forkant av helgen og at det var satt opp buss for tog. Morgenens klager skulle reise hadde bussjåførene blitt tatt ut i streik slik at også bussene som gikk for tog ble innstilt. klager forklarer at Vy mener det ikke har plikt til å dekke hennes utgifter til taxi, fordi Vy mener årsaken til innstillingen var streiken. Klager mener det var to samvirkende årsaker; det planlagte arbeidet og streiken. Klager mener at Vy klart står ansvarlig for det planlagte arbeidet.

Klager ber Transportklagenemnda vurdere om streiken var et forhold som fritar Vy for erstatningsansvar. Hun vil peke på to momenter dersom det blir foretatt en skjønnsmessig vurdering: Det var søndag morgen, hvor det var få reisende og relativt enkelt å skaffe taxi som alternativ transport. Muligheten for streik var kjent. Klager mener Vy kunne planlagt dette. Klager påpeker at hun som forbruker og student er avhengig av å reise kollektiv, og bor ikke i nærheten av trikk og T-bane. Klager mener at det fra hennes perspektiv er urimelig at hun skal bære kostnadene for dette, når Vy kunne planlagt dette og heller økt billettprisene marginalt dersom dette var nødvendig for å sikre et bedre tilbud. Klager legger til at klageprosessen koster mer i transaksjonskostnader enn det hadde kostet Vy å betale for taxituren.

Etter at klager har mottatt Vy sitt tilsvare i saken legger hun til at Vy bestrider at hun hadde gyldig billett når hun reiste med månedskort fra Ruter. Månedskortet fungerer som gyldig reisebevis på buss og tog i Oslo og Vy har åpenbart gitt Ruter kompetanse til å selge billetter som gjelder på Vy sine tog. Hun forklarer at ifølge Ruter gjelder Vy sine transportvilkår på Vy sine tog. Basert på Vy sitt tilsvare forstår hun det slik at Vy likevel

mener at hun ikke har noen forbrukerrettigheter i forholdet til Vy når hun har kjøpt billetten via Ruter. Klager forklarer at dersom dette er realiteten mener hun at det er en ansvarspulverisering som hun ikke kan forstå at vi kan være tjent med.

Klager presiserer at hun legger transportvilkårene til Vy til grunn, hvor det fremgår at "Vy plikter å transportere passasjerene med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon", og at "transporten skal skje uten unødig opphold og om nødvendig med annet transportmiddel enn tog", se § 2A. Det følger videre av transportvilkårene at "Vy kan innstille togavganger ... når det er nødvendig på grunn av årsaker utenfor Vys kontroll" (for eksempel streik), se §2F. Klager legger til at i tilsvaret til Vy så opplyser Vy at de selv ikke hadde satt opp alternativ transport (slik klagers inntrykk var, ettersom det i appen ble henvist til alternativ transport). Klagers forståelse av avtalevilkårene er at Vy er forpliktet til å sette opp alternativ transport selv når det skjer planlagt arbeid på sporet.

Når innstillingen skyldes arbeid på sporet var dette innenfor selskapenes kontroll, se § 7F. Klager anfører om at hun fikk informasjon om innstillingen lenge etter kjøpet av billetten, se § 7E.

Klager forstår transportvilkårene slik at hun har rett til erstatning etter hendelsen. Dersom Transportklagenemnda kommer til at transportvilkårene ikke skal forstås slik, håper klager at Vy tar dette til inntekt for at må jobbe med utformingen av vilkårene. Klager forklarer at hun har forsøkt etter beste evne å innrette seg i overensstemmelse med hennes rettigheter i kundeforholdet, så dersom hun likevel må bære kostnadene til taxi oppleves det urimelig. Klager legger til at en løsning kan være at Vy begynner å opplyse i appen når man har rett til taxi og lignende. Dette hadde gjort det mer forutberegnelig.

Klager krever å få utlegg til taxi fra Rosenholm til Oslo dekket, totalt kr. 489.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var en av de som ble berørt av streik i kollektivtrafikken den 20. september 2020. I Vy sine transportvilkår § 7 F fremgår det: "Erstatning kan ikke kreves dersom forsinkelsen eller toginnstillingen skyldes forhold utenfor Vys eller Bane NORs kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc."

Bane NOR utførte arbeid på linjen mellom Oslo og Halden fra kl. 02:00 lørdag 19. september 2020 til kl. 13:40 søndag 20. september 2020. På grunn av dette var linjen stengt for all togtrafikk som da også berørte reisende til og fra Rosenholm kom klager opplyste hun skulle reise fra.

Det var varslet på forhånd av VY og Bane NOR at linjen var stengt. Klager opplyser i sin klage til Transportklagenemnda at hun også var kjent med dette.

Klager viser til en Ruterbillett kjøpt av Ruter som var gyldig på deres transportmidler innenfor sone 1. Vy har ikke noe med denne avtaleinngåelsen å gjøre. Det var ikke egenarrangert "buss for tog" fra Vy på denne strekningen under avviket. Det var på Vy sin hjemmeside og i Vys salgskanaler henvist til Ruter sitt ordinære busstilbud på strekningen.

Natt til 20. september 2020 ble det brudd i tarifforhandlinger mellom bedrift og arbeidstakere som medførte at Ruter sine busslinjer ble innstilt som følge av streik. Dette medførte at klager ikke fikk benyttet seg av Ruter sitt busstilbud. Klager har fremmet krav om dekning av utlegg til drosje benyttet kl. 10:34 den 20. september 2020.

Det var forhåndsannonisert at Vy ikke hadde noen egen transport på strekningen og Vy har ingen avtale om transport da klager i den forbindelse var henvist til Ruter sitt tilbud. Vy har ingen forpliktelse til å arrangere transport om Ruter er berørt av streik.

Det er ikke unormalt at streik rammet en tredjepart og at økonomisk tap i slike tilfelle skjer der det oppstår. Streiken som oppstod var utenfor Vy sin kontroll og berørte svært mange reisende. Utlegg og tap som den enkelte måtte ha blitt påført, som i dette tilfelle, kommer utenom hva Vy dekker.

Etter at Vy har mottatt klager sin kommentar i saken legger Vy til at avviket det var tale om i dette tilfellet var annonsert på Vy sin hjemmeside oktober 2019. Detaljert informasjon om alternativ transport blir lagt ut i Vy sine salgskanaler ca. 3 måneder på forhånd. Informasjonen om avviket var derfor tilgjengelig lenge før klager kjøpte sin billett og den reisende bør undersøke om det er varslet avvik på strekningen før man kjøper en periodebillett for 30 dager. Vy vil presisere at generelt vil man kunne få dekket utlegg til alternativ transport ved vesentlig forsinkelse, men ikke i tilfelle av streik hos Vy, en underleverandør eller et annen kollektivtransport som er utenfor Vy sin kontroll og hvor Vy ikke har noen transportplikt.

Vy avviser kravet om refusjon av utlegg til taxi.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av taxiregning på kr. 489,- som følge av innstilt tog og busstreik.

Som følge av arbeider på toglinjen mellom Oslo og Halden fra kl. 02.00 lørdag 19. september til kl. 13.40 søndag 20. september 2020, var linjen stengt for trafikk. Dette var varslet på Vy sine sider i oktober 2019, og klager var også kjent med dette. Klager skulle reise fra Rosenholm til Oslo S. Vy hadde ikke noe tilbud om buss for tog, slik at klager evt. måtte benytte seg av annet tjenestetilbud.

Samme natt ble Ruters busstilbud innstilt pga. streik, slik at klager heller ikke fikk benyttet Ruters busstilbud.

Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for refusjon fra Vy fordi Ruters busstilbud ble rammet av streik. Dette er ikke noe Ruter råder over. Klagers billett er også kjøpt hos Ruter, og siden det var Ruters busstilbud som rammet klager, burde klagen vært fremmet mot Ruter. Det følger imidlertid også av Ruters reisevilkår, at det ikke gis refusjon ved streik.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Ingvild Brennodden