

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av kostnader som følge av innstilt tog, totalt 3 121 NOK

Dato

09.12.2019

Saksnummer

2019-03312

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant, hennes far, forklarer at klager og hennes kjæreste skulle ta toget den 26.juli 2019 fra Bodø til Trondheim, men da de skulle gå om bord på toget fikk de beskjed om at de ikke fikk være med dersom de skulle lenger enn til Mosjøen. De ble derfor etterlatt i Bodø og overlatt til seg selv uten noen ytterligere hjelp eller informasjon. Klager forsøkte å ringe Vy, men kom ikke igjennom på telefonen.

Klagers representant forklarer det ble opplyst i media at det for strekningen hvor avsporingen hadde skjedd, hvilket var strekningen klager og kjæreste skulle reise, ville bli satt inn buss for tog. Klager mener informasjon om at avgangen ikke ville bli kjørt med buss, men istedenfor var innstilt, var fraværende. På grunn av mangelfull informasjon ga det dem ingen mulighet til å endre reiserute.

Klager og hennes kjæreste fikk fikset flybillett som alternativ transport på en flygning dagen etter. På grunn av festivalhelg i Bodø var hotellene fulle, men klager klarte å ordne med privat overnatting.

Klagers representant mener Vy har spart penger på at klager organiserte privat henting og overnatting slik at det derfor er Vy som skal betale for dette. Det at klager og hennes kjæreste ble avvist ved ombordstigning uten noen bistand eller informasjon taler også for dette. Klager mener derfor Vy skal refundere utgifter og gi kompensasjon selv utover de utgiftene det er fremskaffet kvittering for.

Klager krever refusjon av kostnader for kost, transport og alternativ overnatting på 3121 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sin datter og hennes kjæreste hadde plass på toget fra Bodø med annonsert avgang kl. 21.10 til Trondheim med ankomst kl. 07.47 den 26.juli 2019. På grunn av delvis innstilling av denne togavgangen fikk klager og hennes kjæreste ikke reist som planlagt.

Klokken 17.17 og 20.27 denne dagen ble det publisert i media at avgangen var innstilt. Denne publiseringen ble gjort i flere kanaler, samt med "push"-varsel som vil komme opp hos de som har gitt OK på mottak. I tillegg til dette ble avviket generelt omtalt i media.

Det har blitt opplyst at klager hadde ordnet med privat overnatting og fly fra Bodø morgenen etter med annonsert ankomst til Trondheim lufthavn kl. 10.40.

Vy har allerede dekket utlegg til flybilletter på 9792 kr og etterspurt dokumentasjon på anførte bompasseringer. Vy vil dekke kjøring og utlegg til bom i Trondheim straks dokumentasjon for bompasseringer mottas.

Vy ønsker å gjøre oppmerksom på at klager og kjæreste opprinnelig reise om kvelden og hele natten med tog uten noe mat eller drikke inkludert i prisen.

Klager krever godtgjørelse for overnatting og kost for at hun og hennes kjæreste ordnet med privat overnatting. Vy anser dette som et kompensasjonskrav fra klager. En generell godtgjørelse for kost/overnatting kommer utenom hva vi dekker. Siden de kom frem til Trondheim under 3 timer forsinket i forhold til nattoget dekkes ikke 1560 kr for mat.

Vy har dekket utlegg til alternativ transport og forpleining for passasjerene.

Vy dekker dokumenterte utgifter som er en direkte følge av toginnstillingen og dekker ikke en generell godtgjørelse for kost/overnatting.

Nemnda bemerker

Klagerne krever erstattet en rekke utgifter i forbindelse med at tog med planlagt avgang den 26. juli 2019 kl. 21.10 fra Bodø med ankomst Trondheim kl. 07.47, ble innstilt. Klagerne fikk ordnet med privat overnatting og tok fly neste morgen med ankomst Trondheim kl. 10.40.

Det følger av Vys transportvilkår § 7 B at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelig direkte utgifter som for eksempel utgifter til alternativ transport og kost og losji når dette er nødvendig. I tillegg kan kreves refundert 50% av billettprisen, jf. § 7 J.

Nemnda har merket seg at Vy har refundert følgende utgifter:

- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| - alternativ transport, flybilletter | kr. 9.792 |
| - 50% av togbillettene | kr. 110 |
| - transport i Bodø | kr. 334 |
| - forpleining på flyplassene | kr. 639 |

til sammen kr. 10.875.

I tillegg har Vy opplyst at de er villige til å betale bompenger så snart disse dokumenteres.

Nemnda bemerker krav om refusjon forutsetter at utgiftene kan dokumenteres. Dette gjelder også utgiften vedrørende privat overnatting på kr. 435 pr. person.

Nemnda kan ikke se at klagerne har ytterligere krav dersom det ikke gis ytterligere dokumentasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Susann Tandberg (Ruter)