

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av billettprisen og dekning av utgifter til drosje som følge av forsinket tog. Klager hadde ikke billett for videre reise.

Dato

30.10.2024

Saksnummer

2024-02093

Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Stavanger til Oslo den 27. juni 2024. Reisen bestod av tog til Kristiansand og buss for tog videre til Oslo.

Klager anfører at bussen ankom Oslo kl. 02:28, over to timer forsinket fra ordinær ankomsttid kl. 00:17. Klager anfører at forsinkelsen var forårsaket av at bussen kjørte feil gjentatte ganger, og at det ikke var ekstraordinære forhold.

Klager anfører at rutetoget han skulle ta fra Oslo S til Lillestrøm hadde sluttet å gå da han ankom Oslo, og at han derfor ble nødt til å ta drosje til Lillestrøm. Klager anfører at alle andre transportmidler også hadde sluttet å gå, og at det eneste andre alternativet var å sjekke inn på hotell. Klager anfører at han ikke hadde kjøpt billett fra Oslo S til Lillestrøm ettersom det var vanlig rutetog og det mest vanlige er å kjøpe billett når man går på toget.

Klager krever å få refundert 50 % av billettprisen, samt 1167 kroner i dekning av utgifter til drosje fra Oslo til Lillestrøm.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I svar til klager, skriver Go-Ahead Nordic følgende:

«Vi beklager ulempene forsinkelsen skapte for deg da du reiste med oss fra Stavanger til Oslo 27. juni.

Siden du ble mer enn 60 minutter forsinket, refunderer vi 50 % av billetten din i henhold til transportvilkårene våre. Du vil derfor i løpet av to til fem dager motta 355 kroner til samme konto som ble belastet.

Imidlertid gjelder transportvilkårene våre kun til og med stasjonen du har billett til, i dette tilfellet Oslo Tollbugata. Vi kan derfor ikke hjelpe med transport videre, selv når du kommer forsinket frem, og vi kan ikke tilby noe erstatning i etterkant.

I tilsvaret til nemnda, skriver Go-Ahead Nordic følgende:

«Klager har fått refundert 50 % av billetten da hen ankom Oslo S mer enn 60 minutter forsinket, noe som er i henhold til Go-Ahead sine transportvilkår. Årsaken til forsinkelsen var at det ble kjørt buss for tog mellom Kristiansand og Oslo S grunnet personalmangel. Klager hadde ikke forhåndskjøpt billett videre fra Oslo S med annet transportmiddel, og da er det ikke grunnlag for å refundere utgifter til taxi videre fra Oslo S.»

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av 50 % av billettpreisen og dekning av utgifter til drosje som følge av at buss for tog som klager reiste med fra Kristiansand til Oslo den 27. juni 2024 ble forsinket, slik at klager ikke rakk videre reise med tog fra Oslo S til Lillestrøm.

Nemnda legger innledningsvis til grunn at klager har fått refundert 50 % av billettpreisen i henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 J.

Det følger av Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 B punkt 2 at dersom tog mellom Oslo og Kristiansand er mer enn 60 minutter forsinket, kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, for eksempel utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel frem til bestemmelsessted, dersom passasjerer skal videre med et annet transportselskap enn Go-Ahead Nordic. Retten til dekning gjelder imidlertid kun dersom passasjerer kan dokumentere at passasjerer har kjøpt billetter som ikke kan endres eller refunderes hos neste transportselskap.

Klager har forklart at han ikke hadde kjøpt billett fra Oslo S til Lillestrøm ettersom det var vanlig rute og det mest vanlige er å kjøpe billett når man går på toget.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, finner at klager ikke har rett på å få dekket utgifter til drosje. Det fremgår klart av Go-Ahead Nordics transportvilkår at utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel frem til bestemmelsessted kun dekkes dersom passasjerer kan dokumentere at det er kjøpt billetter som ikke kan endres eller refunderes hos neste transportselskap. I dette tilfellet hadde ikke klager kjøpt billett for videre reise fra Oslo.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener dette faller innenfor kontrollansvaret til tjenesteyter, og at klager har krav på å få dekket drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)