

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at det ikke gikk noe tog da klager ankom Oslo lufthavn.

Dato

31.03.2023

Saksnummer

2023-00030

Tjenesteytere

Flytoget AS

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager med familie reiste fra Malaga til Oslo og landet på Oslo lufthavn kl. 22.20 den 31. desember 2022.

Klager anfører at det viste seg at det ikke gikk noen tog fra flyplassen, slik at de måtte ta drosje i stedet. Klager anfører at det sto på tavlen på Gardermoen at alle toglinjene var innstilt, uten at det ble gitt ytterligere informasjon. Klager anfører at hun heller ikke fant noen informasjon om dette på nettsidene til Vy og Flytoget.

Klager anfører at hun forstår hva Vy og Flytoget svarer, men hun stiller seg fremdeles svært kritisk til svarene de gir henne. Klager stiller spørsmål ved hvordan all offentlig transport kan stoppes/redueres så sterkt uten at kundene informeres. Klager anfører at hun ikke var den eneste som hadde tatt det for gitt at det ville gå offentlig transport. Klager anfører at opplevelsen de fikk på reisen med små barn var svært ubehagelig.

Klager anfører at de aldri ville ha planlagt å ta drosje på et tidspunkt som det aktuelle, på grunn av den høye prisen og på grunn av vanskeligheter med å få tak i det på selveste nyttårsaften. Klager anfører at de heller ikke fikk tak i noen drosje med barnesetene som de skulle hatt. Klager anfører at de aldri ville ha landet på Gardermoen den dagen om de var informert om dette i forkant.

Til Flytogets tilsvaer anfører klager at Flytoget bør fjerne informasjonen om flygaranti på nettsidene sine og slutte å gi kundene et løfte som de ikke holder. Klager anfører at det første hun møter når hun går inn på startsidene til Flytoget, er følgende beskjed: «Vi vet

at din reise er viktig for deg. Med Flygaranti kommer du garantert helt frem dit du skal. Uansett hva som skjer. Kanskje verdens beste reisegaranti?»

Klager anfører at det var nettopp på grunn av denne garantien at hun tok det for gitt at Flytoget ville ha tog fra Gardermoen så lenge det gikk/landet fly der på nyttårsaften. Klager anfører at hun derfor ikke sjekket rutetabellen i forkant av landingen.

Klager anfører at da hun så på tavlene på Gardermoen at samtlige togavganger var innstilt, tolket hun det som om det var noen galt med linjen/togene/reisen. Klager anfører at hun lette etter informasjon på nettet, men fant ingen informasjon om at siste tog hadde forlatt Gardermoen den dagen. Klager anfører at tabellene heller ikke ga informasjon om dette, siden klokken allerede var passert siste togreise, og det var ingen øvrig informasjon.

Klager anfører at de lette etter hjelp på Gardermoen, men det var ingen å oppsøke, og ingen hadde informasjon. Klager anfører at frustrasjonen var stor blant Flytogets trengende kunder, og noen var mer hissig enn andre. Klager anfører at de opplevde det hele svært ubehagelig siden de reiste med små barn og det var blitt veldig sent på kvelden.

Klager anfører at siden de trodde at det var noe galt med Flytogets reise og de hadde små barn å ta vare på, konkluderte de med at den eneste mulige løsningen var å komme seg hjem med en drosje.

Klager anfører at hun anser det som helt urimelig at ikke Flytoget tar selvkritikk i dette tilfellet. Klager anfører at hun ikke fant noen informasjon om at Flytog-avgangene var kuttet ut tidlig den kvelden, og hun trodde på selskapets flygaranti.

Klager krever at drosjeregningen på 1899 kroner dekkes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har i det vesentlige anført følgende:

Vys siste annonserte avgang fra Oslo lufthavn den 31. desember 2022 i retning Oslo hadde avgangstid kl. 21.03. Om klager hadde sjekket Vys salgskanaler på forhånd, ville dette ha fremkommet.

Dette er i henhold til Vys publiserte rutetabeller som er tilgjengelige på Vys hjemmeside. At Vy ikke hadde noe tilbud som dekket klagers reisebehov er beklagelig, men Vy har ikke inngått noen avtale med klager, og utlegg til drosje kommer utenom hva Vy dekker.

Flytoget har i det vesentlige anført følgende:

Klager henvendte seg til både Flytoget og Vy den 1. januar 2023 i forbindelse med dekning av drosjeutgifter etter en reise om kvelden den 31. desember 2022. Klager hadde planlagt å benytte tog fra Oslo lufthavn til Oslo sentralstasjon. Det fremkommer ikke av klagen hvilket togselskap klager hadde planlagt å reise med.

Flytoget har, på lik linje med alle andre kollektivaktører i Norge, egne rutetabeller ved høytider. Disse annonseres fra oktober, i alle Flytogets kanaler, som app og på flytoget.no. Den reisende har selv ansvar for å sjekke når toget går i forbindelse med sin reise. Klager har ikke gjort dette ved sin reise på nyttårsaften, da Flytoget hadde siste avgang kl. 17.50, slik Flytoget også har hatt tidligere år.

Da dette har vært en planlagt og kommunisert ruteendring, tilbys ikke alternativ transport.

Flytoget kan ikke se at det er grunnlag for å endre synspunkt i denne saken, og opprettholder avvisningen av klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever at drosjeregning pålydende 1899 kroner dekkes som følge av at det ikke gikk tog fra Oslo lufthavn etter kl. 22.20 den 31. desember 2022.

Nemnda forstår det slik at rutetilbudet til Vy og Flytoget den 31. desember 2022 var i tråd med det som var oppgitt i de forhåndspublisererte rutetabellene.

Nemnda bemerker at det er kollektivtransportselskapene som selv vurderer hvilket rutetilbud som skal gis. Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om togselskapene kan bebreides for å ikke ha satt opp flere avganger den aktuelle kvelden. Nemnda viser videre til at klager selv har oppgitt at hun ikke sjekket rutetabellene på forhånd, men bare antok at det ville gå et tog.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om å få dekket drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Kristin Aarre (SJ)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)