

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om at selskapet dekker utgifter til drosje fra togstasjon til overnattingssted som følge av forsinkelse.

### Dato

24.04.2023

### Saksnummer

2023-00312

### Tjenesteytere

Go-Ahead Nordic

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Go-Ahead Nordic for å reise fra Oslo S til Kristiansand stasjon den 6. januar 2023. Planlagt ankomst i Kristiansand var kl. 20.09. Toget ble imidlertid forsinket, og klager anfører at toget først ankom Kristiansand kl. 00.40.

Klager anfører at det ble oppgitt problemer med snø og en sporveksler som årsak til forsinkelsen. Klager anfører at han har fått dekket utgifter til mat og drikke. Klager anfører at han i tillegg mistet ordinær bussrute fra Kristiansand til Vågsbygd, der han skulle overnatte hos besteforeldrene sine. Klager anfører at han måtte finne et alternativt overnattingssted og ta drosje i stedet for buss. Klager anfører at alternativet var å vente 40 minutter på nattbussen, noe som ikke var et godt alternativ siden de allerede var 4,5 time forsinket.

Klager anfører at han ikke fikk noen informasjon om forsinkelsen og at det hele tiden ble gitt ny og endret informasjon på skjermen på perrongen på Oslo S. Klager anfører at dersom han hadde visst hvor lang forsinkelsen ville bli, hadde han kansellert og funnet alternativ transport i stedet. Klager anfører at ved at de ved korte intervaller hele tiden satte opp nye tentative avgangstider, ble han bare sittende og vente.

Klager anfører at han ikke hadde kjøpt bussbilletten fra Kristiansand på forhånd, da det normalt går buss hvert tiende minutt. Klager anfører at da de ankom Kristiansand, var imidlertid natrutene begynt å gå, og det gikk ingen buss mellom kl. 00.28 og kl. 01.21. Klager anfører at han dermed tok drosje i stedet for å vente helt til kl. 01.21.

Klager krever drosjeutgiftene på 324 kroner dekket som følge av forsinkelsen.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I denne saken vises det til Go-Aheads transportvilkår § 6, spesielt B punkt 2.

Klager har kjøpt billett til Kristiansand stasjon, og selskapets ansvar er å få ham dit. Det er heller ikke kjøpt noen billett videre med et annet transportselskap som ikke kan endres/refunderes. Klager har fått refundert 50 % av billettprisen, da toget ble mer enn 60 minutter forsinket, og utgiftene til mat er dekket. Dette er i henhold til transportvilkårene som er tilgjengelige på selskapets hjemmeside.

Go-Ahead Nordic finner ikke noe grunnlag for å dekke utgifter til drosje.

Det er leit og beklagelig at klager opplevde en så stor forsinkelse med Sørtoget og at informasjonen rundt dette ikke var god nok.

## **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om at utgifter til drosje dekkes som følge av at Go-Ahead Nordics tog fra Oslo til Kristiansand den 6. januar 2023 ble mer enn fire timer forsinket.

I henhold til Go-Ahead Nordics transportvilkår § 6 J første punkt har passasjerer ved en forsinkelse på mer enn 60 minutter på togreise mellom Oslo og Kristiansand rett til 50 % refusjon av billettprisen. Videre har passasjerer i henhold til § 6 I første punkt rett til gratis mat og drikke. Go-Ahead Nordic har oppgitt at klager har fått både 50 % refusjon og matutgifter dekket i tråd med dette.

Spørsmålet er om klager har rett på dekning av drosjeutgiftene i tillegg.

Ved vurderingen har nemnda delt seg i et mindretall og et flertall.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at togpassasjerers rett til erstatning for tap grunnet forsinkelse følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor selskapets kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er retten til erstatning lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e. Go-Ahead har ikke forklart eller dokumentert at årsaken til forsinkelsen her lå utenfor egen kontroll. Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for tjenestetilbyder at enkelte reisende med tog til Kristiansand skal videre med buss, og at en forsinkelse på 4,5 time kan påføre passasjerer utgifter til alternativ transport.

Etter Go-Aheads transportvilkår § 6 B nummer 2 har klager kun krav på erstatning for alternativ transport frem til endelig bestemmelsessted dersom det var kjøpt en billett på forhånd som ikke kan refunderes. Dette framstår som en urimelig innskrenkning av kontrollansvaret i denne saken. Klagers planlagte bussforbindelse videre gjaldt en kort

strekning med avgang ca. hvert tiende minutt og billettpris på ca. 35 kroner ved kjøp av sonebillett i app (jf. Agder Kollektivtrafikk). Med dagens digitale billettløsninger framstår det mer praktisk i slike tilfeller å kjøpe billett tett opptil avreisetidspunktet. Ved å avvente med billettkjøp har klager også begrenset sitt tap ved forsinkelse av toget.

Mindretallet vil avslutningsvis bemerke at Go-Ahead har brutt sin plikt til å gi passasjerer valget mellom refusjon av billetten og omlegging av reisen ved forsinkelse på minst 60 minutter, som det framgår av tilbyders transportvilkår § 6 H, i samsvar med EF 1371/2007 (jernbanepassasjerforordningen) artikkel 16. Pliktbruddet kan isolert være utslagsgivende for rettmessigheten av klagers krav. Nødvendig og rettidig informasjon fra Go-Ahead ville sikret klagers reelle mulighet til å foreta en vurdering knyttet til kansellering av reisen eller å finne alternativ transport.

Forsinkelsen gir dermed etter mindretallets syn rett til erstatning av taxiutgiften på 324 kroner.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, bemerker at i henhold til transportvilkårene § 6 B andre punkt dekkes utgifter til videre transport ved forsinkelse kun så fremt passasjerer kan dokumentere at passasjerer har kjøpt billetter som ikke kan endres eller refunderes. Dette er avtalevilkårene klager godtok da han kjøpte billett, og som regulerer partenes rettsposisjon. Klager har i dette tilfellet selv oppgitt at han ikke hadde kjøpt billett til bussen på forhånd. Flertallet kan etter dette ikke se at klager har rett på å få dekket utgiftene til drosje i henhold til vilkårene. Flertallet kan heller ikke anbefale at klager gis medhold på annet grunnlag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om at utgiftene til drosje dekkes. Dissens.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)