

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av togbillett inkludert setereservasjon som følge av at klager ikke fikk setereservasjonen som var bestilt.

Dato

13.12.2022

Saksnummer

2022-01840

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Den 26. juni 2022 kjøpte klager billett for to personer med Vy for å reise fra Oslo S til Skien stasjon samme dag. Klager betalte henholdsvis 317 kroner og 423 kroner for enkeltbillettene og 59 kroner per person for setereservasjon.

Klager anfører at de valgte tog fremfor buss på strekningen nettopp på grunn av muligheten for å reservere sete. Klager anfører at billetten ble bestilt én time før avgangen fra Oslo S. Klager anfører at det imidlertid viste seg at togsettet ikke stemte med setereservasjonene og at dette var noe Vy hadde vært klar over lenge før de kjøpte billettene. Klager anfører at Vy sparte penger på å kjøre færre vogner og at dette var bestemt dager før avgangen. Klager anfører at de ikke fikk noen seteplass og måtte sitte på klappstoler ved utgangen. Klager anfører at han sliter med ryggen, og reisen var svært ubehagelig i trange omgivelser. Klager anfører at det var mange frustrerte reisende med setereservasjoner uten seter på togsettet, og at Vy valgte å selge plassbilletter til vogner på et tog som var underveis på ruten sin uten at vogner for plassbestilling var påkoblet.

Klager anfører at han krever full refusjon av reisen og setebestillingen siden Vy holdt tilbake vesentlig informasjon om reisen som medførte at klager og den medreisende på feil premisser valgte tog fremfor buss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte ca. to timer før avreise billetter med tog fra Oslo S til Skien og valgte et produkttillegg, setereservasjon, og betalte 59 kroner per billett for dette. Vy har tilbud om setereservasjon på noen linjer/avganger. Dette er ordinære seter og ikke en egen serviceklasse. Klager fikk dessverre ikke tilgang på setene, noe Vy beklager.

Generelt forekommer det innstillinger av avganger, alternativ transport, og endring av materiell som medfører at passasjerer ikke får tilgang på reservert sete. I dette tilfellet var avgangen endret fra et dobbelt togsett til et enkelt togsett, som dessverre ikke var oppdatert i Vys salgskanaler.

Klager har fått refundert produkttillegget, 59 kroner per billett. Hovedytelsen var imidlertid transport fra Oslo til Skien, noe som er oppfylt, og refusjon av billettprisen kommer utenom hva Vy tilbyr. Om det var tvingende nødvendig å ha tilgang på setene og klager hadde avstått fra å reise eller avsteget på en av stasjonene kort tid etter Oslo S og benyttet annen transport, ville Vy ha gjort en annen vurdering.

Til informasjon har toget 192 seter – 48 klappseter og 268 ståplasser. Pris for transporten er den samme uavhengig av hvor man sitter eller står.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om full refusjon av togbilletter fra Oslo S til Skien som følge av at de ikke fikk setene som bestilt.

I henhold til Vys reisevilkår punkt 7 regnes det som en mangel dersom reisen ikke samsvarer med det passasjerer kan forvente ut fra pris, vilkår og informasjon gitt på forhånd. Videre fremgår det at hvis passasjerer mener at det er en feil eller mangel ved reisen, må vedkommende si ifra til Vys personale så fort som mulig. Hvis problemet ikke blir ordnet under reisen, kan passasjerer kreve et avslag i pris som står i forhold til den ulempen mangelen har ført til.

Vy har erkjent at klager ikke fikk setereservasjonen som bestilt. Det fremgår av saksopplysningene at klager likevel valgte å reise med toget, men måtte sitte på klappstol ved utgangen. Vy har opplyst om at tillegget for setereservasjonen er blitt refundert til klager. Nemnda kan ikke se at det var ytterligere mangler ved avtalen om transport som berettiger klager til ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om ytterligere refusjon.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Kristin Aarre (SJ)

Camilla Asker (Flytoget)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)