

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport på grunn av en forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

43/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport på grunn av en forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 24.06.13 hadde klager reist med fly fra Oslo til Trondheim lufthavn Værnes. Her fra skulle klager ta toget til Verdal der han hadde flere jobboppdrag samme dag. Toget gikk presis fra Værnes og det ble ikke opplyst noe om forventede forsinkelser. Toget stoppet på neste stasjon, Stjørdal, og ble stående. Det ble opplyst at de ventet på en buss med passasjerer fra Dovrebanen. Ventetiden ble stipulert til ca. 45 minutter, men var i følge konduktøren et usikkert anslag.

Klager henvendte seg til konduktøren og fikk beskjed om at han ville få dekket utgiften til drosje for å komme seg videre til Verdal, men at han måtte fylle ut et skjema og legge ved kvitteringen. Kort tid etter kom konduktøren tilbake med et skjema og fortalte klager hvor han kunne få tak i en drosje. Klager tok så drosje til Verdal og sendte skjemaet og kvitteringen til NSB etter at han kom hjem. Klager fikk etter to måneder avslag med begrunnelse i at toget ikke var vesentlig forsinket frem til Verdal den aktuelle dagen.

Klager viser til at konduktøren uten forbehold informerte klager at han ville få dekket drosjeregningen. Klager krever drosjeregningen på kr 1.460 dekket og en erstatning for lang saksbehandlingstid og dårlig kundeservice.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 7 A at med en vesentlig forsinkelse menes for sen ankomst til bestemmelsesstasjon i forhold til NSBs ruteplan. Med vesentlig forsinkelse menes alle NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø som er mer enn 60 minutter forsinket.

Toget klager tok den aktuelle dagen, var ikke vesentlig forsinket. Toget gikk i rute fra Værnes kl. 08.11, men ble underveis opp til 35 minutter forsinket. Toget ankom klagers bestemmelsesstasjon Verdal 28 minutter etter oppsatt rutetid. Det vises til togloggen.

I følge NSBs Transportvilkår § 7 B kan utgifter til alternativ transport kun bli dekket dersom toget er vesentlig forsinket, og NSB ikke har etablert annet transportalternativ innen rimelig tid. På reisestrekningen Trondheim - Bodø må toget være minst 60 minutter forsinket for å kunne ha krav på refusjon av utlegg for alternativ transport.

NSBs konduktørleder har tatt saken opp med konduktøren som jobbet den aktuelle dagen. Konduktøren kan ikke huske at han lovet refusjon av ekstra utgifter ved denne episoden.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av drosjeutlegg.

Nemnda bemerker:

Feil informasjon kan gi grunnlag for erstatning for direkte påregnelige utgifter i henhold til NSBs transportvilkår § 8 B.

Passasjerene fikk beskjed om en estimert forsinkelse på 1 time fordi toget skulle vente på passasjerer som kom med buss fra Dovrebanen. NSB har ikke kommentert dette. Klager fikk beskjed om å fylle ut et skjema for søknad om refusjon av drosjeutgifter. Dette skjemaet og en konvolutt hentet konduktøren til ham og viste så klager hvor han kunne få tak i en drosje.

Nemnda er av den oppfatning at NSB må bære ansvaret for at klager i en slik situasjon har oppfattet at han kunne får refundert drosjeutgifter fra Stjørdal til Verdal dersom skjemaet og kvitteringen for drosjen ble sendt NSB. Det at konduktøren ikke kan huske å ha sagt dette legger nemnda ikke vekt på da det var gått nærmere tre måneder siden togreisen fant sted da konduktøren fikk spørsmål om han husket hva som var blitt lovet. Nemnda anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje (kr 1.460).

Klager har krevet erstatning på grunn av lang saksbehandlingstid og dårlig kundeservice. Da det ikke finnes grunnlag for erstatning for tort og svie etter gjeldene regler, kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i dette kravet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers utgifter til drosje med kr 1.460.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, Jernbaneverket.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.