

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett på grunn av forsinkelse.

### Dato

04.07.2013

### Saksnummer

87/12 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av billett på grunn av forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en billett fra Nesbyen til Trollhättan på [www.nsb.no](http://www.nsb.no). Ved søk på avganger foreslo nettsiden en avgang fra Nesbyen kl. 14.36. Klager kjøpte billett til denne avgangen. Da klager skulle reise var toget forsinket og avgang fra Nesbyen ble først kl. 16.10. Dette medførte at klager mistet sin videre forbindelse med tog til Trollhättan kl. 18.00. Klager måtte kjøpe en bussbillett til fra Oslo til Trollhättan.

Klager fikk ikke noe hjelp av NSBs personale til å komme seg videre. Det ble kun vist til at han burde hatt minst 1 time mellom togavgangene. Klager har i ettertid sett at denne informasjonen stemmer, men synes ikke at informasjonen fremkommer tydelig nok når man bestiller en billett på NSBs nettsider. Informasjonen er også endret på nettsiden etter at klager kjøpte sin billett og den reiseruten som klager bestilte vises ikke lengre. Klager finner det urimelig å selge en tjeneste som ikke kan leveres og at det heller ikke refunderes noe av billettkostnadene. Klager krever enten at utgiftene til opprinnelig billett refunderes eller at merkostnadene klager ble påført ved å ikke rekke toget til Trollhättan som planlagt refunderes.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 A at med en 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, og for andre tog mer enn 30 minutter forsinket.

Toget klager reiste med på delstrekningen fra Nesbyen til Oslo S var den aktuelle dagen over 60 minutter forsinket til Oslo S. NSB har derfor refundert klager 50% av billettprisen, jf. transportvilkårenes § 7 J.

Vilkårene for å kunne kreve ytterligere refusjon av utgifter til buss eller billetten etter NSBs Transportvilkår foreligger ikke, da klager ikke har beregnet nok overgangstid mellom toget fra Nesbyen til Oslo S og toget fra Oslo S til Trollhättan, jf NSBs Transportvilkår § 7 G.

Da klager kjøpte billetten på nsb.no ble han gjort kjent med NSBs overgangsregler, og at det må beregnes minst 60 minutters overgangstid på den aktuelle strekningen. Videre har klager før kjøpet ble gjennomført bekreftet at NSBs reisebetingelser er lest og akseptert.

Klager valgte til tross for ovennevnte likevel å ta et tidligere tog med bare 24 minutters overgangstid. Klager ble ved bestillingen varslet om følgende:

«Valgt overgangstid er for kort i henhold til transportvilkår.»

Vilkårene for å kunne kreve erstatning etter NSBs Transportvilkår foreligger derfor ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

#### **Nemnda bemerker:**

NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B. Når en reise innebærer bytte av tog underveis er overgangstiden minimum 60 minutter for NSB's Regiontog. Dersom man har valgt for kort overgangstid har man ikke krav på alternativ transport ved forsinkelse, jf. § 7G.

Statens jernbanetilsyn, som før opprettelse av Transportklagenemnda behandlet klager over brudd på EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, har fastslått at forordningen ikke er til hinder for at togselskapet kan ha bestemmelser om overgangstider mellom tog inntatt i sine transportvilkår. Transportklagenemnda - jernbane er enig dette.

Klager hadde kjøpt en billett med overgangstid på 24 minutter på Oslo S. Dette er i henhold til NSBs transportvilkår for kort overgangstid. Spørsmålet er om klager kan lastes for å ha bestilt en reise der overgangstiden var for kort.

Statens jernbanetilsyn har i en passasjerklagesak (ref.11/988-7 av 08.11.11) uttalt at NSB har ansvar for å innarbeide en tilstrekkelig overgangstid ved bestilling og utstedelse av gjennomgående billetter. Tilsynet skriver videre: «I den grad jernbaneforetaket opererer med overgangstider, vil de etter tilsynets vurdering være pliktige til å innarbeide overgangstiden ved bestilling av billetten. Det vil ikke være tilstrekkelig kun å henvise til slike overgangstider. Det ville føre til en de facto ansvarsfraskrivelse fra jernbanepassasjerrettighetene all den tid togpassasjerer formodentlig vil velge det reisealternativ som blir anbefalt av jernbaneforetaket ved bestillingen».

NSB har etter dette endret bestillingssystemet. Nemnda vil i det følgende vurdere om endringene som er gjort er tilstrekkelige nok til at kunder som bestiller billetter på nsb.no får tydelig informasjon ved bestilling av en billett med for kort overgangstid.

Ved søk på aktuelle avganger og priser for en reise fra Nesbyen til Trollhättan får man opp forskjellige rutealternativer man kan velge mellom og krysse av for.

Informasjon om at den reisende selv er ansvarlig for at valgt rutealternativ er i henhold til overgangsreglene står i tillegg i tekstfeltet helt ute til høyre på siden:

**Togbytte/overgang: Vi oppgir alltid korteste overgangstid ved togbytte. For å ha rett på erstatning for utgifter ved eventuelt tapt overgang må du imidlertid velge minst 30 eller 60 minutters overgangstid i henhold til NSBs overgangsregler som du finner her.**

I feltet der rutealternativene står får man beskjed om togbytte på Oslo S. Når man trykker på tekstfeltet «1 togbytte: Oslo S» kommer følgende tekst opp:

**Minimum 60 min. overgang på regiontog og 30 min. på lokaltog for erstatning ved tapt overgang. Regler**

Mer utførlig informasjon om overgangsreglene får man under linken «Regler».

Ved de forskjellige rutealternativene i tabellen fremgår overgangstiden mellom togene først når man trykker på tekstfeltet « 1 togbytte: Oslo S». Det er ingen direkte informasjon om eventuell for kort overgangstid der dette er tilfellet. Man kan dermed uten videre advarsel bestille en slik billett. Etter betaling får man et nytt varsel om for kort overgangstid og på billetten vil også en setning om at overgangstiden er for kort stå. Billetten mottas enten pr. e-post eller hentes ut på stasjonen før avreise. Det er etter nemndas mening for sent å få en slik viktig informasjon etter at betaling er gjennomført og billetten mottatt.

Bestillingssystemet burde etter nemndas syn vært lagt opp slik at man ved bestilling av en sammenhengende reise får opp de alternativene NSB innestår for, eventuelt med et tillegg om at man på eget ansvar kan velge en tidligere avgang på neste tog videre på reisen. NSB må være ansvarlig for at kunder kan komme til å velge reiser med for kort overgangstid når de bestiller billetter på NSBs nettsider.

Klager kan etter dette ikke lastes for å ha bestilt en reise fra Nesbyen til Trollhättan med for kort overgangstid på Oslo S. Klager rakk ikke sitt tog fra Oslo S til Trollhättan og ville dermed kommet vesentlig forsinket frem til endelig bestemmelsessted. Ved vesentlig forsinkelse kan klager kreve dekket utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom NSB ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen.

Nemnda anbefaler etter dette at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med buss mellom Oslo og Trollhättan, jf. transportvilkårenes § 7 B nr. 1.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med buss mellom Oslo og Trollhättan.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*