

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter på grunn av kansellert togavgang.

Dato

17.06.2014

Saksnummer

9/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende bor i Amsterdam og har en hytte i Sør-Trøndelag. Å reise dit krever god planlegging og tillit til de forskjellige transportleverandørene innenfor fly, tog, buss og taxi. De har imidlertid alltid hatt god erfaring i de mange årene de har reist til hytta. Denne gangen skulle de først tilbringe noen dager syd for Asker. De ønsket derfor å reise med NSB fra Asker til Os med retur til Oslo Lufthavn Gardermoen. Dette lot seg dessverre ikke bestille på nettsiden til NSB. For enkelhets skyld kjøpte de derfor billetter t/r Asker-Os i den viten at flyplassen ligger på strekningen. I følge billetten var forventet ankomst flyplassen den 10.02.13 kl. 11.01.

Ved bestilling på nettsiden fikk ikke klager oppgitt sitt utenlandske telefonnummer. Da togets avgang ble innstilt fikk klagerne først vite dette via høytaleranlegget på Os stasjon rett før togets avgang kl. 06.27. De tok umiddelbart kontakt med NSB pr. telefon, men de åpnet ikke før kl. 07.00. Da de ringte opp igjen kl. 07.00 med spørsmål om hvorfor de ikke var kontaktet fortalte konsulenten de snakket med at NSB ikke kunne kontakte dem på et utenlands telefonnummer.

Kl. 07.15 kom det en minibuss som fraktet dem til Hamar. De nådde Oslo lufthavn Gardermoen kl. 13.01, hele to timer etter ordinær ankomsttid.

Klager holder NSB 100 % ansvarlig for at de mistet flyet til Amsterdam og krever full erstatning av togbillettene (returstrekningen) og nye flybilletter til Amsterdam, totalt 400,24 euro.

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 er mer enn 60 minutter, og for andre tog mer enn 30 minutter forsinket.

Klagerne hadde kjøpt togbillettene for en reiserute fra Os til Hamar og videre fra Hamar til Asker på www.nsb.no og godtatt transportvilkårene.

Toget klagerne skulle ta fra Os til Hamar ble innstilt på grunn av manglende materiell. NSB hadde derfor satt opp alternativ transport på den berørte strekningen. Den alternative transporten medførte en forsinkelse på mer enn 30 minutter.

På grunn av forsinkelsen har klagerne i henhold til NSBs Transportvilkår § 7 J fått refundert 50 % av billettutgiftene.

Klagerne mener at de på grunn av forsinkelsen ikke rakk sin planlagte flyavgang fra Oslo Lufthavn Gardermoen til Amsterdam i Nederland og krever utgiftene til nye flybilletter refundert.

I følge NSBs Transportvilkår § 2 B går det frem at passasjerer ved en vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp.

At klagerne hadde planer om å reise med fly videre fra Oslo Lufthavn Gardermoen kan imidlertid ikke anses som påregnelig for NSB. Klagerne hadde togbilletter med bestemmelsesstasjon Asker. Asker er ingen stasjon som har korrespondanse med fly. Har man gyldig togbillett fram til en stasjon som har tilknytning til flyplasser som for eksempel Gardermoen, Rygge, Torp eller Værnes kan NSB gå ut i fra at passasjerer har tenkt å reise videre med fly.

Asker derimot ligger mange togstasjoner unna flyplassen Oslo lufthavn Gardermoen, og NSB kan derfor ikke gå ut i fra at klagerne ønsket å reise videre fra Gardermoen.

NSB finner med denne bakgrunnen ikke grunnlag for å etterkomme klagerens ønske om refusjon av utlegg til endring av flybillettene.

Nemnda bemerker:

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf. NSBs transportvilkår § 7B. I tillegg kan man få refusjon av 50 av billettprisen, jf. § 7 J. Det er et vilkår at forsinkelsen er vesentlig før rettighetene trer i kraft. I henhold til NSBs transportvilkår § 7 A må det være en forsinkelse på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstasjonen for regiontog før forsinkelsen anses vesentlig.

NSB har refundert 50 % av billettprisen og nemnda finner ikke grunnlag for ytterligere refusjon av togbilletten fra Os til Asker.

Klagers togs var 2 timer forsinket til Oslo Lufthavn Gardermoen. Forsinkelsen medførte at klagerne ikke rakk flyet til Amsterdam og de ble dermed påført en utgift til kjøp av nye flybilletter.

Nemnda har ved den videre vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, mener det må anses som påregnelig for NSB at noen passasjerer som reiser med tog fra Os via Hamar og forbi Oslo Lufthavn Gardermoen til Asker skal videre med et annet transportmiddel og at en forsinkelse

således kan påføre passasjerene utgifter til kjøp av nye billetter, alternativ transport mv. Det at klagerne hadde kjøpt billetter til Asker kan ikke få betydning i forhold til spørsmålet om påregnelighet. Klagerne har opplyst at det ikke var mulig å kjøpe en billett fra Asker til Os og med retur til Oslo lufthavn Gardermoen. De måtte derfor, ved billettbestilling på NSBs nettsider, kjøpe en retur til samme stasjon (Asker - Os-Asker) selv om de kun ønsket billett frem til Oslo lufthavn Gardermoen på returen. NSB har ikke kommentert dette. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning. Flertallet anbefaler at NSB erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter til Amsterdam, totalt kr 2.774.

Mindretallet, Jernbaneverkets representant og Flytogets representant, legger til grunn at det er fullt mulig å kjøpe en billett Os - Oslo lufthavn Gardermoen. Mindretallet er ikke enig i at det er påregnelig for NSB at klager skal rekke et fly fra Oslo lufthavn Gardermoen når det bestilles en billett med Asker som endestasjon. Mindretallet understreker at flyplassen ligger på strekningen med et langt tidligere stoppested enn Asker. På bakgrunn av dette finner mindretallet ikke grunnlag for å gi klager medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagerens utgifter til nye flybilletter til Amsterdam, totalt kr 2.774.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Amund Lunne, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

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.