

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av 50 prosent av billettprisen som følge av forsinkelse. Uenighet om lengden på forsinkelsen.

### Dato

27.06.2024

### Saksnummer

2024-00869

### Tjenesteytere

SJ

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog fra Trondheim lufthavn til Mosjøen stasjon den 29. desember 2023.

Klager anfører at toget var forsinket fra start, og at forsinkelsen økte etter hvert. Klager anfører at toget skulle ha ankommet Mosjøen stasjon kl. 21:27, og at klokka på infotavlen om bord i toget viste 22:28 da toget kjørte inn på Mosjøen stasjon. Klager anfører at han som hentet henne på stasjonen, tok bilde av stasjonsklokka i det toget kjørte inn, og at den klokka viste 22:28. Klager anfører at passasjerer bør kunne forholde seg til klokke om bord på tog, på stasjonen og på GMT som sanntid.

Klager krever refusjon av 50 % av billettprisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SJ Nord foholder seg til de tidspunkt som kundeservice har fått fra BaneNor sine systemer og fastholder avslaget. Så retter SJ Nord seg etter nemdas avgjørelse når den tas.

I svar til klager, har SJ Nord skrevet følgende:

«Vi beklager ulempene forsinkelsen skapte for deg da du reiste med oss fra Trondheim lufthavn til Mosjøen 29. desember.

I henhold til transportvilkårene våre, har du rett på 50 % prisavslag på billetten din dersom toget du reiste med var mer enn 60 minutter forsinket. Loggen viser at toget

ankom 53 minutter forsinket til Mosjøen, og vi kan derfor ikke imøtekomme søknaden din om refusjon.»

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av 50 % av billettprisen som følge av at toget hun reise med fra Trondheim lufthavn til Mosjøen stasjon den 29. desember 2023 ble forsinket.

I henhold til SJs transportvilkår § 6 J første punkt kan passasjerer kreve refundert 50 prosent av billettprisen ved forsinkelser på over 60 minutter med SJs tog mellom Trondheim og Bodø.

Klager har blant annet anført at toget ankom Mosjøen stasjon 61 minutter forsinket, og at klokka om bord i toget, på stasjonen og på telefonen viste 22:28 da toget kjørte inn på Mosjøen stasjon.

Toget hadde planlagt ankomst Mosjøen kl. 21:27. SJ har i dette tilfellet opplyst og fremlagt sanntidslogg som viser at klagers tog var 53 minutter forsinket ved ankomst Mosjøen stasjon, med ankomst kl. 22:20.

Nemnda finner at sanntidsloggen etterlater tvil om tidsangivelsen. Hvis avviket på Eiterstraum var 62 minutter, dvs. med avgang kl. 22:17, kan toget umulig ha ankommet Mosjøen kun tre minutter senere, kl. 22:20, da dette er en tur som ifølge sanntidsloggen skulle ta 12 minutter. Det er uklart for nemnda hvor feilen evt. ligger, men klagers anførsel underbygges også av skjermbilde stasjonen som viser ankomsttid etter kl. 22:27.

Nemnda viser også til sak 2024-0844 som gjelder klage fra annen passasjer på samme tog. Klager har der påpekt at sanntidsloggen må være feil. Selskapet har ikke kommentert dette, og nemnda finner da at tvil om togets ankomsttid må komme klager til gode, og det legges til grunn at toget var over 60 minutter forsinket.

Klager har dermed krav på refusjon for 50% av billettprisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Olav Grøttland (Vy)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

