

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter ved forsinket hjemreise som følge av avviklet togavgang.

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-00252

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte billetter av NSB, avtalt på telefon 22. mars 2016 og hentet 26. mars 2016, for togreise til København 13. mai og retur 16. mai 2016.

På hjemreisedatoen, 16.mai 2016, fikk klager opplyst av personell på København Hovedbanegård at den aktuelle togavgangen fra København til Oslo var avviklet for en god stund siden, trolig som en følge av de da nylig innførte grensekontrollene i januar 2016 mellom Sverige og Danmark. Dette ble også bekreftet av ansatte på Malmö Centralstation.

Klager hevder at NSB plikter å dekke hans nærmere spesifiserte merutgifter, oppstått som følge av forsinket hjemreise fra København til Oslo via Göteborg.

De aktuelle merutgiftene knytter seg til ekstra reisekostnader fra København via Kastrup til Malmö, videre til Göteborg, samt overnatting, utlegg til mat og deretter ny bussreise fra Göteborg til Oslo 17. mai 2016, til sammen SKR 1673.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB anfører at Skånetrafik er ansvarlig betjening av reiseruten mellom København og Oslo via Göteborg. Selv om NSB kan selge billetter til andre operatører, er det operatøren som hefter for tap passasjerer blir påført. Dersom NSB hadde blitt varslet om den innstilte avgangen ville de kontaktet klager for å inngå ny avtale. NSB har ikke fått melding om ruteendringene, og har således ikke hatt mulighet til å varsle klager.

NSB har refundert ubenyttet transport, men kan i dette tilfellet ikke dekke klagers tap, og mener at kravet må rettes til transporttøren.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at billettene ble kjøpt gjennom NSB i mars 2016.

Klager fikk opplyst både på sentralstasjonen i København og bekreftet på togstasjonen i Malmø at ruteendringen skjedde allerede i januar 2016. Dette er ikke imøtegått av NSB og legges til grunn.

Det er uklart hvordan billetter da kunne utstedes med feil avgangstid. NSB har ikke redegjort nærmere for dette, men henvist til Skånetrafikk som er operatør på det aktuelle toget.

Nemnda bemerker at i og med at det kan være begått en feil allerede ved salget av billettene, bør NSB må være ansvarlig. Saken er på dette punkt noe annerledes enn i sak 975/14 F som NSB viser til.

Nemnda viser til NSBs vilkår § 8 b om rett til erstatning

" Dersom passasjerer blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak på grunn av feil informasjon fra NSBs personale, feil utstedt billett eller feil informasjon i rutepublikasjoner, kan passasjerer kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført. Passasjerer plikter likevel i rimelig utstrekning å begrense utgiftene."

Klager synes å ha gjort det han kunne for å begrense tapet og hadde i tillegg ekstra arbeid og kom ikke hjem til planlagte oppgaver 17. mai.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av merutgifter.

### **Vedtak**

Transportnemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)