

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av flybilletter og utgifter til hotell.

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

028/16 K

### Tjenesteyter

NSB

**Klager har i det vesentlige anført:** 24. april tok klager toget fra Tønsberg til Gardemoen flyplass for videre reise til Bangkok. Ved Sande stasjon stoppet toget pga kjøreledningsbrudd. Passasjerer som skulle til Gardermoen ble beordret av toget for felles drosje til Gardermoen. Siden det ikke var mulig å oppdrive drosje, ble passasjerene beordret tilbake på toget for så å bli hentet av et annet tog.

Klager finner det merkelig at Jernbaneverket hevder at evakuering ved Galleberg stasjon ikke kan foretas da stasjonen er inngjerdet.

Klager er diamant-medlem i Star Alliance Airlines-fordelsprogram og har dermed prioritet ved innsjekk, bagasjehåndtering og ombordstigning, samt kan benytte «fast-track» i sikkerhetskontrollen på Gardermoen.

Forsinkelsen klager ble påført resulterte i at han kom for sent til Gardermoen og rakk ikke flyet til Bangkok, og måtte derfor kjøpe ny billett og bo en natt på hotell.

Klager krever refusjon for sine utlegg til flybilletter og hotell.

### **NSB har i det vesentlige anført:**

Tog 822 - som klager reiste med avgikk på rutetid fra Tønsberg - men ble dessverre innstilt ved Galleberg. Årsaken til innstillingen skyldes at toget «krasjet» med en kjøreledning som var falt ned.

NSB bemerker at Galleberg ikke er en operativ stasjon - kun et «målepunkt».

Arrangering av alternativ transport ved en slik plutselig oppstått situasjon vil nødvendigvis ta tid i alle tilfelle. I dette tilfelle var det imidlertid kun én måte å avhjelpe situasjonen, se under fra Jernbaneverket:

Det er ikke tillatt å slippe reisende av i sporet, uten at sikker evakuering kan foretas. Derfor ble reisende evakuert over i annet tog for viderebefordring. Det er utarbeidet egen prosedyre for

evakuering av reisende i slike tilfeller - og denne ble benyttet for å ta reisende fra tog 822 over i tog 824 på Galleberg 24. april.16. Galleberg stasjon er i tillegg inngjerdet og evakuering kan ikke foretas på annen måte enn over i annet tog.

Med vennlig hilsen Jernbaneverket

Det var altså ikke mulig å arrangere drosje fra Galleberg, og uansett mener NSB klager ikke ville tålt noen alternativ transport da tiden ville vært for knapp i forhold til frist.

For transport til OSL påtar NSB seg et særskilt objektivt ansvar for videre transport ved forsinket ankomst, når den reisende ikke når sin opprinnelige flytransport.

Ansvarer har imidlertid én betingelse som er tydelig forklart i NSBs transportvilkår som klager har godkjent ved bestilling. Vi kan dekke utlegg til alternativ transport dersom den reisende i utgangspunktet har fulgt våre vilkår og planlagt med en forsvarlig «buffer» jf. våre vilkår, som da angir at klager må ha planlagt med minimum 30 minutter ekstra tid ved ankomst flyplass, i tillegg til annonsert innsjekningsfrist for flyselskapet.

Klager har ikke oppfylt dette vilkår, og var ikke «innenfor»: Seneste innsjekkingstid hos Turkish Airlines(TK) ved internasjonale flyginger er 60 minutter før annonsert avgangstid - altså 60 minutter før annonsert avgangstid skal alle formaliteter for reisen i forhold til flyselskapet være avsluttet.

Dette være seg innsjekk, få ombordstigningskort, innlevering av bagasje, og evt. sjekk av reisedokumenter. Frist for «online» innsjekk er 90 minutter. Vi forholder oss imidlertid til 60 minutter.

Her skulle klager til Bangkok hvor det ikke er hyppige avganger - og følgelig risiko for stort tap dersom man ankommer flyplassen forsinket, og NSB mener klager burde ha lagt inn større «buffer». Oslo lufthavn anbefaler oppmøte 1,5 time før avgang.

Oppsummert så blir regnestykket slik: Tog 822 skulle ankommet Oslo lufthavn klokken 16.47 + 30 minutter + (TKs annonserte frist for innsjekk) 60 minutter

Annonsert avgangstid for TK1754 var klokken 18.00. Klager har altså beregnet for kort tid i forhold til flyets avgang (17 minutter for lite i dette tilfellet). Klagers fordelskort gir fordeler i forhold til køer på flyplassen - men endrer ikke på annonsert innsjekkingstid hos flyselskapet.

Da klager ikke har forholdt seg til vilkårene han har godkjent ved bestilling, og planlagt med en forsvarlig buffer, kommer klagers utlegg utenom hva NSB kan dekke.

### **Nemnda bemerker.**

NSB har i sine transportvilkår bestemmelser om erstatning ved forsinkelser, jf. § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjeren kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige utgifter, jf. § 7 B.

Den reisende forutsettes imidlertid i rimelig utstrekning å måtte ta hensyn til muligheten for mindre forsinkelser. Dersom man skal reise med tog til en flyplass og videre med fly, må det beregnes noe ekstra tid. I § 7 D forutsettes at det må beregnes minst 30 minutter fra ankomst flyplassen og fram til stenging av flyselskapets innsjekkingstid.

Togets planlagte ankomsttid var kl. 16.47. Flyets avgang var kl. 18.00 og siste oppmøtetid var ifølge flyselskapet 60 minutter før avgang, dvs. kl. 17.00.

Klager hadde etter dette kun 13 minutter fra planlagt ankomst til siste oppmøtetid, og har etter ovennevnte regler ikke krav på erstatning.

Nemnda kan ikke se at klagers medlemskap i fordelsprogrammer som gir prioritet ved innsjekking m.v. stiller saken i et annet lys. Det avgjørende er etter nemndas syn tidspunktet for stenging av innsjekking.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

*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.*