

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje som følge av forsinket tog.

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02113

Tjenesteytere

Ruter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 8. juli tok klager toget fra Oslo S til Asker stasjon. Toget var i rute, men som følge av manglende "klar signal" fra Oslo S ble toget ca. 8-9 minutter forsinket.

Toget ankom Asker stasjon kl. 11:57. Buss 280 mot Dikemark hadde avgangstid kl. 11.57. Klager rakk ikke planlagt bussavgang, og neste buss hadde avgang 30 minutt senere. Klager valgte derfor å benytte seg av Ruters reisegaranti, og viser til Ruters hjemmeside som informerer om reisegaranti og drosjerefusjon.

Klager viser til at Ruter har avslått klagers søknad om refusjon av drosjeutgifter, med begrunnelsen om at tog ikke inngår i deres reisegaranti. Ruter har derfor bedt klager kontakte NSB. Klager viser til at det Ruter hevder ikke står noen steder på deres hjemmeside, og at han like før drosjeturen sjekket vilkårene for drosjedekning og derfor valgte å ta drosje til nærmeste angitte holdeplass "Grobråtenveien".

Klager hevder videre at det foreligger feil informasjon hos Ruter om drosjerefusjon, med det grunnlag at det ikke er presisert at tog ikke inngår i reisegarantien.

Klager krever derfor at Ruter refunderer utgiftene til drosje på kr. 237.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken foreligger det tilsvar både fra Ruter og NSB.

Ruter har uttalt følgende i sitt tilsvar til nemnda:

Ruter viser til henvendelse fra klager angående spørsmål om reisegaranti ved reise med tog innenfor Oslo og Akershus. Ruters reisegaranti gjelder på alle våre linjer innenfor

Oslo og Akershus, det vil si våre linjer på buss, trikk, T-bane og båt. Toget kjøres av NSB som er et eget selskap. NSB er derfor ikke omfattet av Ruters reisegaranti. Klager hevder at det ikke er opplyst i reisegarantien at den ikke gjelder NSB, men dette bestrides av Ruter og viser til vedlagt dokumentasjon av både det som står på deres nettside, og det som står i brosjyren som finnes om bord i alle Ruters kjøretøy.

Ruter kan ikke gi refusjon for forsinkelse som ligger hos et annet selskap.

NSB uttalt følgende i sitt tilsvarende til nemnda:

NSB viser til at tog 312 den 8. juli skulle ankommet Asker klokken 11.49, men ankom kl. 11.57, 8 minutter forsinket slik dokumentasjon fra klager viser. Klager angir at han skulle ta buss videre fra Asker kl. 11.57 og rakk da ikke denne. Klager benyttet da drosje som han krever dekket av NSB, som selskapet ikke kan imøtekomme.

Klager har presentert en billett som er kjøpt hos Ruter. NSB har ikke noe med inngåelsen av denne avtalen å gjøre. Tog 312 operer fra Lillehammer til Drammen. Som de fleste av NSBs avganger /linjer opererer denne gjennom flere fylker/kommuner underveis, hvor det kan være lokale kollektivtransportselskap som har et takst/billett samarbeid med NSB, som Ruter.

Ruter er et selskap som eies av Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. Ruter er ansvarlig for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. Ruter bestemmer takster og rutetilbud for t-bane, trikk, buss og ferger og arrangerer transportører til å utføre dette.

Jernbanen i Oslo og Akershus driftes imidlertid av NSB på oppdrag fra Samferdsseksdepartementet. Etter avtale med Ruter følger NSB Ruters takstregler for reisen innenfor Oslo og Akershus, slik at Ruters billetter kan benyttes på NSBs tog. Et lignende samarbeid har mange kollektivselskap i Norge inngått med NSB.

Et slik billett - og takstsamarbeid innebærer imidlertid ikke at NSB hefter for de enkelte kollektivselskapers særskilte reisegarantier eller deres vilkår, det være seg begrensninger i ansvar, generelle vilkår, og særskilte overgangsregler på deres transportsystem.

NSBs transportvilkår gjelder for transport med NSBs tog uavhengig av hvilket fylke toget måtte befinne seg i underveis på en linje/avgang. Samferdsseksdepartementet har godkjent NSBs vilkår og i vilkårenes § 1 er det angitt:

Vilkårenes gyldighet:

Transportvilkårene gjelder for avtale mellom NSB og den enkelte passasjer. Med NSB forstås her selskapene NSB AS og NSB Gjøvikbanen AS. Som passasjer regnes enhver som ferdes med tog som drives av eller kjøres på kontrakt for NSB.

NSB kan være ansvarlig for dekning av utgifter jfr. selskapets transportvilkår § 7 B dersom NSB har en vesentlig forsinkelse. Vesentlig forsinkelse er i transportvilkår § 7 A

definert som mer enn 30 minutter. Tog 312 ankom Asker 8 minutter forsinket, og NSB hefter derfor ikke for utgifter som klager har pådratt seg til drosje. NSB viser til vedlagt dokumentasjon på deres transportvilkår.

NSB kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kostnadene til drosje.

Nemnda bemerker

Klager tok den 8. juli 2017 klager toget fra Oslo S til Asker stasjon med billett kjøpt hos Ruter. Toget ankom 8 minutter forsinket til Asker og klager rakk ikke bussen mot Dikemark. Togets planlagte ankomst var 11.49 og bussavgangen videre var 11.57.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte billett gjennom Ruter for hele reisen først tog med NSB og deretter buss med Ruter.

I Ruterens reisegaranti er opplyst at garantien gjelder alle Ruters linjer i Oslo og Akershus. Videre er uttrykkelig nevnt at "Reiser du med andre selskaper gjelder ikke Ruters reisegaranti". På nettsiden er uttrykkelig opplyst at reisegarantien ikke gjelder for reiser med NSB. Nemnda kan følgelig ikke se at togforsinkelsen omfattes av ruterens reisegaranti.

NSBs transportvilkår vedrørende forsinkelser, jf vilkårene § 7 kommer først til anvendelse av forsinkelser på mer enn 30 minutter. Togets ankom under 10 minutter forsinket og gir derfor ikke noe grunnlag for erstatning.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager for erstattet utgifter som følge av forsinkelsen.

Forbrukernes representanter ønsker å føye til at det felles billettsystem gjør det ekstra viktig å gi klar og lett tilgjengelig informasjon om reisegarantiens begrensninger.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Elling Olav Longva