

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter taxi som følge av forsinkelse.

Dato

12.01.2016

Saksnummer

25/15 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter taxi som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager ankom Holmlia stasjon med buss nr. 79 den 9. september 2015 ca. kl. 07.38-39. På infotavlen sto det at toget hans var forsinket. Umiddelbart etterpå ble det annonsert over høyttaleranlegget at toget ville bli forsinket. Etter kort tid, ca. kl. 07.44-45, kom det nok en beskjed om at toget ennå ikke hadde kjørt fra Skøyen stasjon og at det manglet et togsett. Informasjonen var at man ikke kunne si noe om hvor store forsinkelser det ville bli. Klager mener det ikke er urimelig at han da antok at det ville bli store forsinkelser. Det kom ingen oppdatering på infotavlen. Hadde togets avgang fra Skøyen stasjon og estimert ankomsttid til Holmlia blitt kommunisert (på infotavle samt høyttaler) hadde klager ventet på toget.

Klager skulle i et møte ved Myrvoll stasjon kl. 08.30 og undersøkte derfor andre reisealternativer som buss. Da dette ikke var noen effektiv reisemåte, valgte klager å ta drosje. Klager krever utgiften til drosje erstattet.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager hadde planlagt å reise med NSBs avgang kl. 07.47 fra Holmlia den 9. september. Toget startet fra Skøyen stasjon kl. 07.42 - 16 minutter forsinket. Når toget har startet blir avgang- og ankomsttider fortløpende oppdatert på stasjonene med ny estimert tid. Avgang fra Holmlia ble estimert til kl. 07.59 - aktuell tid ble kl. 08.01 - 14 minutter forsinket fra ordinær rutetid.

Klager antok at forsinkelsen ville bli vesentlig og valgte å benytte drosje fremfor å vente på nye meldinger eller tiltak fra NSB. Rutetid for togavgangen var kl. 07.47. Kl. 07.46 startet drosjen til klager. NSB viser til klagers drosjekvittering.

NSB kan erstatte utlegg til alternativ transport dersom de har en vesentlig forsinkelse jf. NSBs transportvilkår § 7A - og dekning jf. bokstav B og punkt 1. I praksis medfører dette at klager

må tåle å vente i inntil 30 minutter før rettigheten blir gjeldene. NSB viser også til at neste tog til kundens bestemmelsessted fra Holmlia stasjon var kl. 8.17, altså 30 minutter etter.

I denne saken var det uansett ingen vesentlig forsinkelse jf. vilkårene, og klager befant seg i drosje før ordinær rutetid fra Holmlia. I dette tilfelle dekkes ikke kundens krav i henhold til NSBs transportvilkår, og NSB finner heller ingen grunn til å gjøre unntak i denne saken.

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 § 7 B. 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 30 minutter til bestemmelsesstasjonen for alle andre tog enn regiontogene før forsinkelsen anses vesentlig.

Klager valgte å benytte drosje som alternativ transport før det var oppstått en forsinkelse på 30 minutter. Selv om man som passasjer antar at det vil bli en lang forsinkelse ut i fra informasjonen som gis på stasjonen, vil ikke rettighetene etter NSBs transportvilkår § 7 A tre i kraft før en forsinkelse på mer enn 30 minutter er et faktum. Klagers tog hadde i følge loggen fra NSB 14 minutter forsinket avgang fra Holmlia stasjon. Forsinkelse av denne lengde gir ikke grunnlag for erstatning for utgifter til alternativ transport. Som reisende må man i rimelig utstrekning være forberedt på at mindre forsinkelser kan oppstå. Nemnda kan ikke se at NSB har gitt mangelfull informasjon i dette tilfellet.

Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke finne grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Elling Olav Longva, 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.