

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

31/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 31.05.13 skulle klager og hans reisefølge ta toget fra Lillehammer til Gardermoen med avgang kl. 19.00 og ankomst kl. 20.30. De skulle så ta fly til Bergen. Toget gikk ikke fra Lillehammer før kl. 19.45 og var fremme på Gardermoen rett før kl. 22.00. Klager rakk ikke flyet og måtte derfor overnatte i Oslo og ta et fly dagen etter. Klager kontaktet både konduktøren på toget fra Lillehammer og NSBs kundeservice for å få råd og informasjon om hvilke rettigheter de hadde ved en forsinket ankomst til flyplassen. Klager fikk beskjed om at de skulle ha beregnet å være på flyplassen minst tre timer før de skulle fly og at de ellers bare fikk sende inn en klage.

Klager krever utgifter til nye flybilletter og 50% av togbillettene erstattet, totalt kr 1.399.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget som klager tok den aktuelle dagen var vesentlig forsinket (mer enn 60 minutter) til klagers bestemmelsesstasjon Gardermoen Oslo Lufthavn. Klager har derfor i henhold til NSBs Transportvilkår § 7 J krav på 50% refusjon av billettprisen for den aktuelle reisen. Kr. 203 vil bli utbetalt til klagers konto etter at en avgjørelse fra nemnda er tatt.

I henhold til NSBs Transportvilkår § 7 D kan erstatning ikke kreves dersom passasjerer ikke har beregnet tidsmarginen på 60 minutter. Dette vil si at det må beregnes 60 minutter ekstra tid ved ankomst flyplassen i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet.

Flyet som klager opprinnelig hadde tenkt å ta hadde avgang kl. 22.00. Ankomst Gardermoen Oslo Lufthavn var etter rutetid kl. 20.33. Da klager har beregnet for lite overgangstid i henhold til NSBs Transportvilkår kan ekstra utlegg ikke bli dekket.

Nemnda bemerker:

NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B og i henhold til § 7 J har man krav på 50% refusjon av billettprisen.

Som reisende må man i rimelig utstrekning være forberedt på at mindre forsinkelser kan oppstå. Dersom man skal reise med tog til en flyplass og skal reise videre med fly, må man beregne ekstra tid i tilfelle forsinkelser. Dette er nedfelt i NSBs Transportvilkår, jf. § 7 D, og innebærer at man må beregne 60 minutter ekstra tid ved ankomst flyplassen i henhold til togets rutetid i tillegg til flyselskapets innsjekkingstid.

Klager hadde i dette tilfellet kun beregnet 57 minutter overgangstid og dette er for kort tid i henhold til vilkårene der 60 minutter er satt som en minimum overgangstid. Klager har derfor ikke rett til erstatning for utgifter som følge av forsinkelsen.

Klager har rett til refusjon av 50% av billettprisen. Dette har NSB sagt de vil utbetale når nemnda har behandlet saken. Nemnda anbefaler at dette gjøres så snart vedtaket i saken er mottatt.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, Jernbaneverket.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.