

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen på grunn av manglende sovevogn/sovekupé.

### Dato

06.12.2012

### Saksnummer

56/12 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av billettprisen på grunn av manglende sovevogn/sovekupé.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dale til Oslo S med nattoget den 03.09.12. Klager skulle til Oslo for å jobbe i to dager. Han hadde derfor bestilt sovekupé fordi det var avgjørende for ham at det var mulig å sove på reisen. På avreisedagen hadde NSB endret materiell til et togsett uten sovevogn. Dette ble det opplyst om etter ombordstigning. Dersom klager hadde fått beskjed om dette på et tidligere tidspunkt, så hadde han valgt å kansellere hele reisen, altså tur-retur. Mangelen på søvn medførte redusert evne til å utføre den jobben som skulle utføres i Oslo og påførte dermed klager unødige tap (disse tapene søkes ikke erstattet). Siden klager bor ca. 45 minutter med bil fra Dale er han nødt til å kjøre til stasjonen og parkere der. Alternativet hans ville vært å ta et fly fra Flesland, men da måtte bilen parkeres der, og i så fall ville en retur til Dale bli meningsløs.

NSB har, etter at klager sendte inn en klage, fått refundert kr 1.149 som utgjør reisen Dale - Oslo S den 03.09.12 inkludert sovekupé.

Klager krever hele billetten refundert. Dette utgjør kr 1.538.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 2 F kan NSB innstille togavganger og omdisponere togmateriell når dette er nødvendig på grunn av årsaker utenfor NSBs kontroll.

Toget den aktuelle dagen kjørte uten sovevogn på grunn av en materiellendring som følge av en påkjørsel av en person som tok livet av seg tidligere denne dagen. NSB burde i dette tilfellet rukket å gi kunden informasjon om endringen fra soveplass til sitteplass, slik at han kunne valgt å avbestille reisen. Som følge av dette har NSB tilbudt klager å refundere prisen

for reisen fra Dale til Oslo S inkludert sovekupé som utgjør kr 1.149. NSB finner det ikke rimelig at klager skal få refundert kostnaden for returreisen Oslo S-Dale den 05.09.12.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til NSBs reisevilkår § 8 A vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjeren ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Dersom mangelen ikke blir utbedret under reisen kan passasjeren kreve et forholdsmessig prisavslag.

Klager hadde bestilt en sovekupé for reisen med nattoget fra Dale til Oslo. Dette fikk han ikke fordi NSB måtte foreta en materiellendring som følge av en uforutsett hendelse tidligere på dagen helt utenfor NSBs kontroll. Dette har NSB anledning til, jf. NSBs reisevilkår § 2 F.

Klager fikk en mangelfull reise og har rett til et forholdsmessig prisavslag. NSB har refundert prisen på reisen fra Dale til Oslo som følge av at klager fikk sen beskjed om endringen og dermed ingen mulighet til å avbestille reisen og eventuelt reise med fly i stedet.

Nemnda er av den oppfatning at dette er et passende prisavslag sett i forhold til ulempene klager ble utsatt for ved å måtte benytte et vanlig sete på en nattreise.

Klager har krevet også returreisen refundert som følge av at han ikke fikk mulighet til å avbestille hele reisen. Returreisen ble, med unntak av en mindre forsinkelse, levert i henhold til bestilt reise. Nemnda har forståelse for at klager heller kunne tenkt seg å reise med fly, men kan ikke se at det finnes grunnlag for å refundere klager den delen av reisen som utgjorde returen.

### **Vedtak:**

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

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, 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.*