

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av 30-dagers reisekort på grunn av forlenget reisetid/forsinkelser.

Dato

17.06.2016

Saksnummer

036/15 K

Tjenesteyter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført:

I sommer (2015) var det arbeid på strekningen Mysen - Oslo, og togene var innstilt og ble erstattet med buss. Bussen gikk til Oslo S med stopp på plattform 19. Etter hvert ble holdeplassen endret til stopp ved Operaen. Klager tar buss for tog med avgang fra Askim kl 06.30 og er da fremme ved Operaen kl. 07.27. Klager rekker dermed ikke toget fra Oslo S til Lillestrøm kl. 07.41. Klager mener at dersom bussen hadde stoppet ved plattform 19 på Oslo S så ville han ha rukket toget kl. 07.41.

Etter hvert ble toget fra Oslo S til Lillestrøm også erstattet med buss, som økte reisetiden ytterligere. Klager har tapt mange arbeidstimer på grunn av endringene, som varte frem til desember 2015.

Klager har klaget på Buss/Taxi (18-seters) fra Bryn til Oslo S, som ikke stoppet ved Bryn stasjon da den allerede var fullastet før Bryn stasjon.

Grunnet den økte reisetiden til jobb krever klager refusjon av 30-dagers billett, samt erstatning på kr 600,- for privat kjøring i forbindelse med kanselering av tog ved Tomter.

NSB har i det vesentlige anført:

På linjen fra Mysen mot Oslo ble det utført arbeider av Jernbaneverket som medførte at linjen var stengt og strekningen ble operert med «buss for tog» fra 29. juni til 17. august. Dette var et varslet avvik. Avviket ble annonsert på våre hjemmesider, og gjort kjent via medieoppslag i lokalpresse, se vedlegg 3. For de kunder som har takket ja til å få informasjon fra NSB, sender NSB også informasjon på e-post for å forhåndsvarsle om planlagte avvik på spesifikke strekninger. Ovennevnte planlagte avvik var ett av flere i denne perioden.

Oslo S og spor 19 kunne ikke håndtere all busstrafikken som avvikene medførte uten å forårsake store trafikale problemer. For å begrense problemene ble NSB anvist av Oslo kommune at busser til Oslo S skulle ankomme Operaen, og at busser fra Oslo S skulle

gå fra spor 19 (Trelastgata). NSB ønsket å benytte Christian Frederiks plass (rett sør for Østbanehallen), men fikk dessverre ikke tillatelse til dette.

Ved at bussene parkerte ved Operaen for avstigning medførte det som klager beskriver en ulempe ved at det var noe lengere distanse enn fra spor 19 til Oslo S. Vi beklager at dette medførte at klager ikke kunne påregne å nå 07.41 avgangen videre fra Oslo S til Bryn - (rutemessig ankomst Operaen/Oslo S fra Askim 07.27). Generelt i henhold til våre Transportvilkår må man beregne minimum 30 minutter overgangstid for å ha rett på prisavslag - noe som ikke var oppfylt her.

NSB bemerker at klager den 2. juli fikk tilbud om å avbestille sin periodebillett, for eventuelt å bestille en ny NSB periodebillett med overgang til Ruter sone 1, slik at klager kunne benytte Ruters transportmidler i Oslo (for eksempel T-bane til Brynseng fra Jernbanetorget), men klager responderte ikke på dette.

At klager har opplevd at bussen kjørte forbi Bryn stasjon beklager vi. Klager fikk svar på denne hendelsen den 16. juli - samt beskjed om at vi skulle dekke eventuelle utlegg. Se vedlegg 2 under. Klager responderte ikke på dette. Vi har i dag imidlertid anvist kr 30,- jf. tilbudet.

NSB vil også minne om at full refusjon av en periodebillett vil man ikke ha krav på ved forsinkelser - da det er begrenset til maksimum 50 % av periodebillettens verdi jf. NSBs transportvilkår artikkel 7 - J punkt 2.

NSB har gitt prisavslag for to konkrete forsinkelser. Videre har NSB i e-post av 5. januar 2016 tilbudt klager dekning av kjøring i forbindelse med avviket som oppsto ved Tomter. Klager har imidlertid ikke respondert på denne e-posten.

NSB finner ikke grunnlag for å innvilge refusjon av verdien på en periodebillett.

Nemnda bemerker:

Klager bruker tog fra Askim til arbeidsstedet på Lillestrøm.

Det dreier seg om et varslet avvik - buss for tog - på grunn av arbeider på strekningen Mysen - Oslo i perioden 29. juni til 17. august 2015. Senere ble det også buss for tog fra Oslo S til Lillestrøm. Avvikene var annonsert og klagen gjelder ikke manglende informasjon.

Klager tok vanligvis tog fra Askim kl. 06.30 med ankomst Oslo S kl. 07.27. De første dagene stoppet bussen fra Askim ved plattform 19 på Oslo S og klager rakk fortsatt toget med avgang 07.41 til Lillestrøm. På grunn av trafikale problemer ble NSB av kommunen anvist nytt stoppested ved operaen i stedet. Dette medførte noe lengre tid å gå og klager kunne ikke påregne å rekke toget videre.

Nemnda kan for det første ikke se at det er grunnlag for erstatning på grunn av det varslede avviket. Reisende må selv innrette seg på annen måte ved slike endringer. NSB tilbød den 2. juli 2015 klager å refundere 30-dagers billetten slik at han eventuelt kunne kjøpe ny billett med overgang til Ruter sone 1 slik at han kunne ta T-banen til Bryn. Dette har imidlertid klager ikke respondert på.

For det andre bemerker nemnda at når det gjelder det forhold at en buss kjørte forbi Bryn stasjon den 6. juli 2015 har NSB beklaget dette og vist til at det var første dag med buss for

tog på denne linjen, og at det var manglende kommunikasjon mellom bussene. Klager har fått refundert kr 30 tilsvarende billett for T-bane, slik han ifølge regelverket har krav på.

For det tredje bemerkes at det ved ikke varslede forsinkelser, følger det av NSBs transportvilkår § 7 at det på nærmere bestemte vilkår kan kreves erstatning ved vesentlige forsinkelser, dvs. på mer enn 30 minutter. NSB har opplyst at klager ved et tilfelle er tilbudt dekning av utgifter til kjøring etter statens satser fra Tomter stasjon og hjem da toget ble stående på Tomter den 26. november 2015. Klager er bedt om å oppgi kjøreavstanden og eventuell bompassering, men har ikke respondert på dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i klagen.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Anne Austbø, leder, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kjersti Danielsen Nordgård, Brakar, Heidi L. Hansen, 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.