

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet forsinket tog

Dato

10.10.2018

Saksnummer

2018-02301

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt følgende reiserute 27. juni 2018:

1. Tog fra Bergen til Oslo S, med avgang kl. 22.58 og ankomst på Oslo S 28. juni kl.05.48.
2. Buss fra Oslo bussterminal til Torp lufthavn kl. 06.40.
3. Flyvning med Ryanair fra Torp til Milano med avgang kl. 09.30.

Toget fra Bergen til Oslo S ble forsinket med 2 timer og 4 minutter, og klager mistet videre transport med buss til Torp Sandefjord lufthavn. Dette medførte at klager ikke rakk planlagt flyvning til Milano med avreise kl. 09.30.

Klager måtte derfor bestille en ny flyreise med Norwegian fra Oslo lufthavn til Venice til totalt 3 899 kroner. Videre måtte klager betale for tog fra Oslo S til Oslo lufthavn til 101 kroner.

På grunn av forsinkelsen fikk klager ekstra utgifter på totalt 4000 kroner som han krever refundert av NSB. Klager krever også at NSB refunderer 50% av billettprisen for strekningen Bergen - Oslo S, som er 234,50 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med tog 80606 fra Bergen til Oslo S 27. juni 2018 kl. 22.59, med planlagt ankomst på Oslo S kl. 05.48. På grunn av ekstraordinære værforhold (høy temperatur) kom togskinnene ut av posisjon, og toget ble forsinket inn til Oslo S.

Normal prosedyre i slike tilfeller er å reparere togskinnen ved hjelp av skjæreverktøy og sveising, men på grunn av høy risiko for ukontrollert brann var denne prosedyren ikke

tillatt. Det ble derfor utført reparasjonsarbeid ved hjelp av en pakkemaskin, samtidig som brannvesen måtte være til stedet under arbeidet på grunn av risiko for brann. Det var ingen tiltak NSB kunne ha gjort i dette tilfellet for å ha forhindre skaden eller forsinkelsen som oppstod som en følge av den. Det vises her til vedlagt dokumentasjon fra Bane NOR.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift til ny flybillett, etter at han mistet busstransport fra Oslo til Torp. NSB anser seg ikke som ansvarlig for de ekstra utgiftene som oppstod etter at toget ble forsinket til Oslo S, og viser til sine transportvilkår hvor det fremgår at NSB ikke har ansvar for tap som følge av forsinket ankomst. Et unntak fra dette utgangspunktet er transport til flyplass. Hvis det oppstår en forsinkelse på mer enn 30 minutter og passasjerer mister flyvningen, kan passasjerer ha krav på refusjon av kostnader til nye flybillerter etc. For at det skal være tale om rett på erstatning må passasjerer ha beregnet en tidsmargin på 60 minutter, samt innsjekkingstidspunkt på fly. Dette vil si at det må beregnes 60/30 minutter ekstra tid ved ankomst flyplass i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet.

Dersom reisen innebærer bytte av tog er overgangstiden minimum 60 min for NSBs Regiontog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø. For andre tog er overgangstiden minimum 30 min. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd.

Klagers hadde ikke planlagt overgang med tog da endelig ankomststed med NSB var Oslo S. Klager skulle reise videre med buss fra Oslo bussterminal til Torp med avgang kl. 06.40, som var 52 minutter etter planlagt ankomst for tog 80606 på Oslo S. Gangavstanden fra Oslo S til bussterminalen må tas i betraktning ved beregning av overgangstid.

NSB mener klager selv har tatt en risiko for å miste videre transport ved å ikke følge selskapets anbefaling når det gjelder overgangstid. Videre mener selskapet at klagers utgifter er følgeskader av forsinkelsen, og viser her til vedlagt bransjestandard fra NHO hvor det fremgår at Reisegarantien ikke gir rett til refusjon i slike tilfeller.

Klager har fått refundert 50 prosent av billettprisen på togreisen, men NSB kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny flybillett. Dersom klager har reiseforsikring kan han muligens ha dekning for utlegget der

Nemnda bemerker

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av påregnelige direkte utgifter i tillegg til refusjon av 50 % av billettprisen, jf. NSBs transportvilkår § 7 B.

Toget fra Bergen var mer enn 2 timer forsinket og dette anses som en vesentlig forsinkelse, jf. transportvilkårene § 7 A.

Nemnda bemerker at billetten med NSB kun gjaldt reisen til Oslo S. Det er imidlertid ikke tvil om at det var forsinkelsen på dette toget som var hovedårsak til at klager ikke nådde bussen til Torp i tide for å nå flyet.

Nemnda anser det tvilsomt om utgifter til nye flybilletter kan anses som en direkte påregnelig utgift i dette tilfellet. Bransjestandarden for reisegaranti som er avtalt mellom Transportbedriftenes Landsforbund og Kollektivtrafikkforeningen (NHO), dekker ikke følgeskader som f.eks. at man ikke "rekker en tannlegetime, en forretningsavtale eller en flyavgang.". NSB har imidlertid i sine transportvilkår gjort unntak for forsinkelser med tog som går direkte til en flyplass, jf. § 7 D.

Nemnda finner imidlertid ikke grunn til å ta standpunkt til å utgiftene til nye flybilletter må anses som en direkte påregnelig følge da klager uansett hadde beregnet for korte overgangstider slik det er beskrevet i tilsvaret fra NSB.

Nemnda legger til grunn at det var 52 minutter mellom planlagt ankomst for Bergenstoget til bussavgang. I følge den fremlagte Ryanair billetten skal fremmøte på flyplassen skje to timer før flyavgang som var kl. 10.00. Bussen ankomst var planlagt til kl. 08.20.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at klager har krav på å få dekket utgifter til nye flybilletter.

Nemnda har merket seg at klager på grunn av forsinkelsen med Bergenstoget har fått refundert 50 % av billettutgiften etter reglene i § 7 J.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at klager får dekket utgiften til ny flybillett og ekstra togbillett.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)