

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgifter til drosje Oslo S - Fetsund kr 1080,-

Dato

17.11.2016

Saksnummer

018/16 K

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført: 9. april skulle klager ta toget fra Nationaltheatret stasjon til Fetsund. Toget skulle gå kl. 23.58 og ankommet Fetsund kl. 00.22.

Da klager ankom Nationaltheatret stasjon ca. kl. 23.50, viste det seg av stasjonen var stengt pga. linjearbeid. Klager snakket med en representant for NSB, som var iført refleksvest merket «NSB publikumsvert». Klager tok seg da til Oslo S for videre transport med buss for tog.

Da klager ankom Oslo S var det ingen publikumsverter til stede, og ingen busser. Derimot var det mange passasjerer. Klager antok at ut fra kapasiteten på bussene, endeløse køer av passasjerer, og ingen informasjon, så ville han ankommet Fetsund langt utpå natten. Klager tok derfor drosje til Fetsund.

Klager opplever at hans rettigheter som passasjer opphører når det blir satt inn buss for tog. Publikumsverten kunne ikke opplyse klager om når bussene ville ankomme, og hun visste heller ikke hvor Fetsund stasjon ligger.

Klager finner det påfallende at NSB ikke opplyser om hvor mange busser som var satt inn på strekningen Oslo S-Lillestrøm den natten. Videre syns han det er påfallende at man ikke har oppegående kundeveiledere til stede i slike situasjoner, som kan gi informasjon til de reisende. Hadde veiledere vært til stede og opplyst om forventet forsinkelse, ville klager ha ventet på busstransport fremfor å ta drosje.

Klager bemerket også at man ikke får informasjon om «buss for tog» på NSBs app. Og finner NSB varslingstjeneste per e-post som svært gammelmodig og lite kundevennlig.

Klagers påstand er at NSB ikke har informert om avviket så bredt som mulig, at personale ikke var til stede på Oslo S for å informere og at buss for tog-tilbudet ikke ville brakt ham til Fetsund stasjon 19 minutter og 18 sekunder forsinket.

Klager mener at forsinkelsen var vesentlig, og krever dermed refusjon av drosjeutgifter

NSB har i det vesentlige anført:

Klager hadde planlagt å reise med NSBs avgang fra Nationaltheatret klokken 23.58 den 9. april - som dessverre ikke hadde avgang som normalt - noe NSB beklager.

Denne kvelden/natten utførte Jernbaneverket arbeider på skinnegangen, slik at jernbanen var stengt mellom Skøyen - Lillestrøm. Dette avviket var varslet av Jernbaneverket, samt på NSBs hjemmeside, og pr. e-post til de kunder som abonnerer på varsling om uregelmessigheter på denne linjen/strekningen.

De som ikke har fått varsling på forhånd vil få varsling av personale/oppslag på stasjonene - og ved kjøp av enkeltbillett via selvbetjeningskanaler som; app, internett og automat vil informasjon komme i dialogen. Klager ble informert av NSBs personale på Nationaltheatret og henvist til t-bane til Oslo S for videre transport derfra.

Fra Oslo S ble det arrangert busstransport til Lillestrøm, hvor toget klager skulle reise med, gikk videre til Fetsund og Kongsvinger. Transporten ble også annonsert på monitorer ved Oslo S.

Bussene var oppsatt til å gå 5 minutter etter togets annonserte avgangstid.

Rutetid for toget fra Oslo S var klokken 00.04, slik at buss avgikk her ca. 00.09.

På dette tidspunkt befant klager seg i drosje som er registrert startet klokken 00.10 jf. Kvittering, fremfor å benytte NSBs alternative transport.

NSBs logg viser at toget ankom Fetsund klokken 00.39. Ankomst i henhold til rutetabell skulle vært klokken 00.23. Forsinkelsen skyltes da arbeidet på linjen hvor toget måtte vente på busser fra Oslo. Dersom klager hadde benyttet vårt alternativ ville han uten ekstra kostnad ankommet Fetsund under 30 minutter forsinket.

Dersom en avgang er forsinket og medfører at man vil ankomme sin destinasjon over 60 minutter forsinket kan man ha krav på dekning av alternativ transport - jf. EC1371/2007 artikkel 16 innlending - punkt b. NSB har imidlertid bedre rettigheter;

NSB kan erstatte utlegg til alternativ transport dersom NSB har en vesentlig forsinkelse jf. NSBs transportvilkår § 7 bokstav A - og dekning jf. bokstav B og punkt 1. I praksis medfører dette at klager må tåle å vente i inntil 30 minutter fra annonsert rutetid før rettigheten blir gjeldene, altså forsinkelsen må være vesentlig før man har rett til dekning av alternativ transport, som ikke er tilfelle i denne sak.

Klager befant seg i drosje når NSB hadde alternativ transport tilgjengelig - og klager har ikke hatt 30 minutters forsinkelse før drosje ble benyttet som alternativ transport.

I denne saken var det ingen vesentlig forsinkelse jf. vilkårene, og klager befant seg i drosje når vi hadde etablert transport med avgang under 30 minutter etter ordinær avgangstid jf. våre vilkår § 7 bokstav b punkt 1.

Videre gikk det kontinuerlig busstransport til Lillestrøm, slik at klager kunne evt. tatt buss dit og drosje videre for å begrense tap. Videre er NSB per i dag ikke kjent med andre krav om dekning av alternativ transport på denne strekning fra Oslo i forbindelse med dette avvik som berørte mange passasjerer.

NSB har informert om avviket så bredt som mulig, og vi har hatt personale til stede på berørt stasjon, og NSB har stilt alternativ transport til disposisjon hvor alle passasjerer på linjen ville ankomme under 30 minutter forsinket, følgelig kan NSB i dette tilfelle ikke dekke klagers utlegg til egen arrangert transport fra Oslo til Fetsund.

NSB opprettholder på bakgrunn av dette sitt avslag på klagers krav. Nemnda bemerker:

Ved vesentlige forsinkelser har den reisende krav på å få dekket utgifter til alternativ transport, jf. NSBs transportvilkår § 7 bokstav A. Vesentlig forsinkelse er definert som mer enn 30 minutters forsinkelse på lokaltog.

Toget skulle etter ruten gå fra Nationaltheatret kl. 23.58 og fra Oslo S kl. 00.04, og skulle ankomme Fetsund kl. 00.23. Det var satt opp buss for tog frem til Lillestrøm, og bussen gikk etter NSBs opplysninger 5 min etter planlagt togavgang, dvs. ca. 00.09. Toget ankom Fetsund kl. 00.39, det vil si 16 minutter forsinket.

Kvitteringen for klagers taxitur viser at taxien startet kl. 00.10.

Nemnda legger til grunn at buss for tog ikke var vesentlig forsinket ved avgang fra Oslo S og at klager ikke ville blitt vesentlig forsinket, dvs. mer enn 30 min ved ankomst Fetsund.

Klager skriver at da han kom til Oslo S var det ingen busser. Det var derimot mange passasjerer, og ifølge klager var det ingen som informerte om busstilbudet. Klager regnet derfor med at han ville ankomme Fetsund langt ut på natten og tok derfor taxi.

Nemnda bemerker at selv om situasjonen var noe uklar, må den reisende selv ta risikoen for ikke å få erstattet utgifter til taxi ved en så kort forsinkelse. Klager tok taxi svært kort tid etter planlagt togavgang.

Nemnda kan ikke se at vilkårene for å få dekket drosjeutgiftene er oppfylt.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. Ruter Kristin Aarre.

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.