

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav. om refusjon av ekstra utgift til taxi grunnet innstilt togavgang

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-03687

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med tog fra Lillestrøm til Stovner 10. oktober 2018, men da toget skulle gå, ble det gitt beskjed om at avgangen var innstilt.

Klager spurte en NSB ansatt som var utenfor toget om det var mulig å få taxi refundert dersom man benyttet seg av det, og dette svarte vedkommende ja til. Klager har i ettertid fått avslag på kravet om refusjon av utgiften til taxi, og mener dette er dårlig behandling av NSB. Klager, som er student, hadde aldri benyttet seg av taxi om det ble gitt beskjed om at kostnaden ikke ville bli refundert.

Klager krever at NSB refunderer kostnaden på 583 kroner til taxi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med lokaltog 2169 fra Lillestrøm mot Oslo 10. oktober 2018 kl. 21.55, som dessverre ble innstilt som en følge av tidligere feil på linjen. Passasjerer ble via monitorer på stasjonen mv. henvist til neste tog. NSB viser til vedlagt informasjon som ble publisert da toget ble innstilt.

Neste avgang var tog 2271 med avgang fra Lillestrøm kl. 22.10 som var annonsert og avgikk på rutetid, altså 15 minutter senere enn tog 2169. NSB viser til vedlagt logg for tog 2271. Informasjon om innstillingen, henvisning til neste tog, og avgangstid for tog 2271 var opplyst på stasjonens monitorer, som vil være et naturlig sted å få kunnskap om innstillingen og om neste avgang. Det er derfor det er monitorer på stasjonen. Videre er avganger tilgjengelig i reisepanlegger både hos NSB og hos Ruter, i f.eks. app.

Klager befant seg i en drosje kl. 21.55. NSB har ingen holdepunkter for at de skulle gitt klager tilsagn på dekning av drosje utover klagers påstand, en påstand som NSB

bestrider riktigheten av. Det har generell formodning mot seg at klager har fått tilsagn på dekning av drosje når det var annonsert en avgang med tog 2271 kl. 22.10.

I dette tilfellet dekkes ikke kundens krav i henhold til NSBs transportvilkår, og NSB finner heller ingen grunn til å gjøre unntak i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta tog fra Lillestrøm i retning Oslo med avgang kl. 21.55. Toget var innstilt fra Lillestrøm og klager krever dekket utgifter til taxi fra Lillestrøm med 583 kroner.

Ifølge NSBs transportvilkår § 7 pkt. A og B har reisende på visse vilkår krav på å få dekket utgifter til alternativ transport ved vesentlige forsinkelser. På den aktuelle togstrekning regnes en forsinkelse på mer enn 30 minutter som vesentlig. Rett til refusjon av utgifter til alternativ transport gjelder ikke dersom NSB innen rimelig tid har etablert annet transporttilbud, jf. § 7 pkt. 1.

Nemnda legger til grunn at toget klager hadde planlagt å ta hadde avgang kl. 21.55. Reisende ble henvist til neste tog som skulle gå kl. 22.10, dvs. 15 minutter senere. Dette toget var ifølge fremlagt logg i rute.

Nemnda bemerker at NSBs reisevilkår ikke gir rett til refusjon av taxi utgifter i dette tilfellet hvor neste tog gikk 15 minutter etter den planlagte avgang.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager fikk informasjon fra en ansatt i NSB om at han hadde ville ha rett til refusjon av taxiutgifter.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)