

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av overnatting og ny togbillett etter feil informasjon om forsinket tog

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-04367

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager landet med fly på Oslo lufthavn 4. november 2018 og hadde planlagt å reise videre med tog til Oppdal som hadde avgang fra Oslo lufthavn kl. 16.29.

Klager mottok informasjon om at toget var forsinket og at han måtte vente på ubestemt tid. Men så viste det seg at toget ikke var forsinket likevel, og klager mistet derfor den planlagte togreisen. Dette medførte at klager måtte ta et tog til Lillehammer og overnatte der, og så ta nattoget som gikk fra Lillehammer til Oppdal. Klager fikk da ekstra utgifter på hotellovernatting, samt ny togbillett, og krever at NSB refunderer kostnadene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med NSB fra Oslo lufthavn til Oppdal 4. november med tog 47. Publisert avgangstid var kl. 16.29 og publisert ankomsttid var kl. 21.08. Billetten ble bestilt den 1. september og var billetttype "minipris" som ikke kan refunderes.

Tog 47 starter fra Oslo S. Toget avgikk på rutetid, ankom Oslo lufthavn på rutetid og avgikk fra Oslo lufthavn på rutetid. Toget har ikke på noe tidspunkt vært annonsert forsinket. NSB viser her til vedlagt logg for tog 47.

Denne dagen var det stans i togtrafikken ved Lillestrøm fra kl. 14.08 til kl. 15.21, som generelt medførte innstillinger og forsinkelser. Trafikken har imidlertid vært i gang i over en time forut klagers avgang. Når trafikken er i gang vil det generelt være en passasjerstrøm fra og til plattformene ved Oslo lufthavn, samtidig blir det annonsert avganger og ankomster på monitorer.

Til tross for at tog 47 aldri var meldt forsinket, skal klager angivelig ha blitt informert om at det var forsinket. Hvor lang forsinkelse det ble informert om vites ikke. Det er firmaet

Entur AS som utfører salg av billetter og generell service ved Oslo lufthavn. Det er uklart når og om det var de klager var i kontakt med.

I forbindelse med klagers henvendelse til NSB var saksbehandler i kontakt med Entur AS ved Oslo lufthavn. Personellet er i kontakt med mange kunder i løpet av en vakt, slik at å huske en kunde eller et stilt spørsmål i ettertid kan være vanskelig. De har imidlertid forespurt de som var på vakt i det aktuelle tidsrom, og ingen kan bekrefte å ha gitt informasjon om at tog 47 var forsinket.

NSB vet ikke hva klager har foretatt seg forut avgang til tog 47. NSB finner det imidlertid usannsynlig at noen på vegne av NSB skal ha opplyst klager om at tog 47 var forsinket, når det aldri har vært tilfelle eller annonsert. Tvert i mot så har avgangen vært annonsert og avgått på rutetid.

NSB har stilt transport til disposisjon, og utlegg som en følge av at klager ikke benyttet seg av denne transporten er ikke noe NSB kan dekke i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager kom med fly til Oslo lufthavn og skulle ta tog derfra til Oppdal med avgang kl. 16.39.

Klager hevder at han fikk informasjon om at toget var forsinket på ubestemt tid. Dette viste seg etter hvert ikke å være riktig, men han rakk ikke toget. Han krever dekket utgifter til ny billett og til overnatting på Lillehammer.

Nemnda viser til opplysninger fra NSB om at toget ikke var forsinket og at det ikke var gitt noen pushvarsler om forsinkelse.

Klager har ikke gitt nærmere opplysninger om i hvilken form han fikk opplysninger om forsinkelsen, og har heller ikke besvart en forespørsel om dette fra NSB.

Nemnda kan ikke se at NSB er å bebreide for uriktig informasjon. Nemnd kan ikke at se at det foreligger grunnlag for å anbefale erstatning for klagers merutgifter.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

