

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

19/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 31.03.13 reiste klager med tog fra Mosjøen kl. 13.09. Toget skulle ankomme Bodø kl. 17.30 og klager skulle så reise videre med fly til Leknes kl. 20.35.

Toget fikk problemer på Drevvatn stasjon kl. 13.30. Toget ble stående og passasjerene ble hentet med busser ca. kl. 16.30. De ankom Bodø ca. kl. 22.30. Klager snakket med NSB kundeservice i løpet av turen i håp om å få hjelp til overnatting, mat og reise til Leknes neste dag, men fikk negativt svar. Klager måtte derfor sørge for overnatting selv. NSB sørget ikke for mat og drikke til sine rammede passasjerer på turen nordover. Klager måtte derfor kjøpe mat etter ankomst Bodø.

Klager fikk som følge av forsinkelsen ekstra utgifter til overnatting, mat og ny flybillett til Leknes da opprinnelig billett ikke kunne bookes om. Klager krever totalt kr 1.849 dekket av NSB.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget som klager tok den aktuelle dagen var på grunn av en teknisk feil mer enn 60 minutter forsinket til klagers bestemmelsesstasjon Bodø. Klager har derfor i henhold til NSBs Transportvilkår § 7 J fått erstattet 50% av billettprisen (kr 250). I tillegg har klager i tråd med transportvilkårenes § 7 I nr. 1 fått dekket utgiftene til mat med kr 59.

Videre fremgår det av NSBs Transportvilkår § 7 B at passasjereren ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte direkte påregnelige utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp.

At klager hadde planer om å reise videre med fly fra Bodø til Leknes kan imidlertid ikke anses som påregnelig for NSB. NSB er i henhold til transportvilkårenes § 2 A pliktig å transportere

passasjerer med gyldig billett fram til angitt bestemmelsesstasjon; i dette tilfellet Bodø stasjon.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av utgifter til hotell og flybilletter.

Nemnda bemerker:

Ved vesentlige forsinkelse kan passasjerene fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf.

NSBs transportvilkår § 7 B. Passasjerer kan videre kreve erstattet 50 % av billettprisen, jf. transportvilkårene § 7 D. Med vesentlig forsinkelse menes forsinkelser på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstedet for regiontog og mer enn 30 minutter på øvrige tog

Forsinkelsen førte til at klager ikke rakk flyet. Som følge av dette ble klager påført utgifter til hotell og ny flybillett.

Nemnda har i den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, forbrukernes representanter og Jernbaneverkets representant, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager, som en direkte følge av forsinkelsen, ble påført utgifter til hotell og ny flybillett. Det må etter flertallets vurdering anses som påregnelig for NSB at noen passasjerer som reiser med tog til Bodø skal videre med et annet transportmiddel, herunder fly, og at en forsinkelse således kan påføre passasjerer utgifter til kjøp av nye billetter, hotell mv. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning.

Klager har krevd erstattet utgifter til fly og hotell med til sammen kr 1.849. Flertallet anbefaler at NSB erstatter klagers utgifter. Utgiftene må dokumenteres.

Mindretallet, Flytogets representant, er av den oppfatning at når et tog ankommer Bodø vil det ikke være forutsigbart for togselskapet hva alle passasjerer som har kjøpt en billett med bestemmelsesstasjon Bodø skal gjøre videre. Motsatt vil det være forutsigbart at en passasjer skal videre med fly dersom han/hun har kjøpt en billett til en togstasjon på en flyplass.

Mindretallet mener at det ikke kan anses påregnelig for NSB at klager skulle reise videre fra Bodø til Leknes med fly. Mindretallet kan ikke se at det finnes grunnlag for at NSB skal erstatte klagers utgifter til overnatting og ny flybillett til Leknes og kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB dekker klagers dokumenterte utgifter til hotell og ny flybillett.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, Jernbaneverket.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.