

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om å få dekket ekstraavgifter ifbm togforsinkelse

### Dato

21.11.2016

### Saksnummer

2016-00319

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

10. mai skulle klager ta ekspresstoget fra Voss stasjon kl. 05:29 til Bergen. Klager skulle reise videre med fly fra Flesland og hadde forhåndsbestilt drosje fra stasjonen til flyplassen.

Etter å ha ventet i ca. 30 minutter fikk klager opplyst av en annen passasjer at toget var ca. 1,5 timer forsinket. Klager bestilte derfor drosje fra Voss stasjon til Flesland og for å rekke flyet kl. 07:50.

Klager har reist flere ganger med samme tog og fly. Han mener han har god margin til flyet når han tar drosje fra Bergen stasjon til Flesland.

Klager krever å få dekket ekstraavgifter til drosje kr. 2375,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med NSBs tog nummer 605 med avgang fra Voss klokken 05:29 den 10. mai og med annonsert ankomst Bergen klokken 06:51. Tog 605 avgikk på rutetid fra Oslo S, men ankom Voss forsinket og avgikk klokken 06:37 med ankomst Bergen klokken 07:53 – 62 minutter forsinket.

Som en følge av forsinkelsen ble passasjerer som skulle reise fra Voss med tog 605 henvist til tognummer 1803 som hadde annonsert avgangstid klokken 06:08, 39 minutter senere en rutetid for tog 605.

Tog 1803 avgikk på rutetid klokken 06:08 ankom Bergen klokken 07:36, 45 minutter etter at tog 605 skulle ha ankommet Bergen stasjon.

Det er monitorer på stasjonen som viser annonsering, hvor også tog 1803 ble annonsert til Bergen. Jernbaneverket på Voss har døgnbemanning og har høyttalertjenesten hvor alle tog annonseres. Ved avvik annonseres det om alternativer for kundene. NSB har ingen indikasjoner på at dette ikke ble gjort også denne gang.

Klager kunne ikke benytte NSBs alternative transport (neste annonserte avgang til Bergen) da det ville bli for sent til å nå flyet fra Flesland. Klager valgte å benytte seg av drosje som startet fra Voss klokken 05:54. Dersom klager hadde benyttet NSBs tilbud ville han uten ekstra kostnad ankommet Bergen stasjon 45 minutter forsinket – altså under 60 minutter – men ville da ha kommet for sent til flyet. Klager hadde således ikke noe valg hvis han skulle rekke flyavgangen.

I henhold til NSBs Transportvilkår svarer ikke NSB for korrespondanse/videreise til steder utenfor jernbanenettet, som NSB ikke har garantert for gjennom Transportvilkårene, NSBs rutetilbud eller markedsføring. NSB ville dermed ikke stå ansvarlig for å dekke denne taxiregningen.

I «beste fall» kunne NSB ha dekket taxi til Bergen stasjon, jf. vilkårene i § 7 bokstav B punkt 1 første ledd. Men her hadde NSB alternativ transport jf. § 7 B 1, annet ledd.

I enkelte tilfeller hender det imidlertid at NSB går ut over sine transportvilkår og dekker taxi til bestemmelsessteder utenfor NSBs rutenett, men i dette tilfelle har klager beregnet seg svært dårlig tid etter NSBs syn, og NSB finner derfor ingen grunn til å imøtekomme klagers krav.

I samsvar med Transportvilkårene (§ 7 H 1.) har NSB imidlertid valgt å refundere hele billettprisen, selv om klager relativt enkelt kunne ha ankommet sin bestemmelsesstasjon - Bergen stasjon, mindre enn 60 minutter forsinket med tog.

### **Nemnda bemerker**

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter oppad begrenset til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf. NSBs transportvilkår § 7 B. I tillegg kan 50 % av billettprisen refunderes, jf. § 7 J.

Det er et vilkår at forsinkelsen er vesentlig. Etter transportvilkårene § 7 A regnes forsinkelser på regiontog for vesentlige når forsinkelsen er på mer enn 60 minutter.

Nemnda legger til grunn at klager skulle ta tog fra Voss kl. 05.29 med ankomst Bergen kl. 06.51. Dette toget var betydelig forsinket og passasjerer ble henvist til alternativt tog med avgang 06.37 og ankomst Bergen kl. 07.36. Klager valgte imidlertid å ta drosje da han regnet med at han ellers ikke ville rukket et fly fra Flesland med avgang 07.50.

Nemnda bemerker at det alternative toget kom fram etter ruteplanen 45 minutter senere enn planlagt ankomst for det opprinnelige tog. Forsinkelsen kan således ikke anses vesentlig i relasjon til § 7 A.

Etter nemndas syn kan det ikke legges vekt på at det opprinnelige toget var mer enn 60 minutter forsinket når det var alternativ transport, jf. § 7 B nr. 1. Det bemerkes for øvrig at klager hadde beregnet svært dårlig tid selv om han hadde bestilt drosje fra Bergen. Flyets avgangstid var kun var 59 minutter etter planlagt ankomst Bergen togstasjon. Nemnda viser til at det ved forsinkelser av tog til flyplass kreves at det beregnes ekstra tid i tillegg til innsjekkingstiden på flyplassen, jf. § 7 D.

Nemnda har merket seg at NSB har refundert hele togbilletten.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)