

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til flybillett Oslo - Trondheim på grunn av forsinkelse på toget fra Kristiansand til Oslo.

Dato

12.06.2012

Saksnummer

2/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter til flybillett Oslo - Trondheim på grunn av forsinkelse på toget fra Kristiansand til Oslo.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt togreise på nsb.no for å ta tog fra Kristiansand til Fauske den 21. januar. Toget ble forsinket fra Kristiansand til Oslo med 33 minutter og klager rakk derfor ikke sin videre forbindelse med tog fra Oslo til Trondheim. Klager valgte da å ta toget til Oslo Gardermoen der han kjøpte billigste flybillett til Trondheim slik at han kunne rekke nattoget fra Trondheim til Fauske.

Klager krever utgiftene til flybillett dekket med kr 1.029 og mener at NSB må være ansvarlig for at man kommer frem til endelig bestemmelsessted i henhold til kjøpt billett. Klager mener at NSB ikke kan fraskrive seg ansvaret så lenge klager kunne bestille en tur Kristiansand - Fauske.

Klager hevder at passasjerrettigheter som gjelder for fly ved forsinkelser også bør gjelde for togpassasjerer slik at man kan komme frem til endelig bestemmelsessted uten ekstra kostnader.

NSB har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen den aktuelle dagen var forårsaket av feil på infrastrukturen. Det fremgår av NSB's transportvilkår § 7D at det på reisen Kristiansand - Fauske må beregnes minst 60 minutters overgangstid for overgang mellom to tog. Da klager kjøpte billetten på www.nsb.no ble han gjort kjent med NSB's overgangsregler og han har videre bekreftet før kjøpet ble gjennomført at NSB's reisebetingelser er lest og akseptert. I tillegg er klager blitt varslet på billetten om at valgt overgangstid er for kort i henhold til transportvilkår.

Med den avgangen kunden valgte hadde han bare 19 minutters overgangstid. Vilåårene for å kreve erstatning etter NSB's transportvilkår foreligger derfor ikke. Det foreligger heller ikke grunnlag for å kreve erstatning etter EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser. Det vises i den sammenheng til Statens jernbanetilsyns avgjrrelse i sak 11/1280 der det fremgår at «Forordning 1371/2007, inntatt som vedlegg til jernbanepassasjerrettighetsforskriften, er ikke til hinder for at jernbaneforetak opererer med minimumskrav til overgangstider mellom endelig ankomst for togreisen og passasjerens videre transport. Forordningen gir ved forsinkelse blant annet hjemmel for å kunne kreve erstatning for billettprisen samt assistanse i form av måltider og lignende, jf forordningens artikkel 17 og 32. Forordningen gir imidlertid ikke hjemmel for å kreve billettkostnader i forbindelse med korresponderende transport refundert dersom toget er forsinket.».

Nemnda bemerker:

NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B. Når en reise innebærer bytte av tog underveis er overgangstiden minimum 60 minutter for NSB's Regiontog. Dersom man har valgt for kort overgangstid har man ikke krav på alternativ transport ved forsinkelse, jf. § 7G.

Statens jernbanetilsyn, som før opprettelse av Transportklagenemnda behandlet klager over brudd på EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, har fastslått at forordningen ikke er til hinder for at togselskapet kan ha bestemmelser om overgangstider mellom tog inntatt i sine transportvilkår. Transportklagenemnda - jernbane er enig dette.

Klager hadde kjøpt en billett med overgangstid på 19 minutter på Oslo S. Dette er i henhold til NSBs transportvilkår for kort overgangstid. Spørsmålet er om klager kan lastes for å ha bestilt en reise der overgangstiden var for kort.

Statens jernbanetilsyn har i en passasjerklagesak (ref.11/988-7 av 08.11.11) uttalt at NSB har ansvar for å innarbeide en tilstrekkelig overgangstid ved bestilling og utstedelse av gjennomgående billetter. Tilsynet skriver videre: «I den grad jernbaneforetaket opererer med overgangstider, vil de etter tilsynets vurdering være pliktige til å innarbeide overgangstiden ved bestilling av billetten. Det vil ikke være tilstrekkelig kun å henvise til slike overgangstider. Det ville føre til en de facto ansvarsfraskrivelse fra jernbanepassasjerrettighetene all den tid togpassasjerer formodentlig vil velge det reisealternativ som blir anbefalt av jernbaneforetaket ved bestillingen».

NSB har etter dette endret bestillingssystemet. Nemnda vil i det følgende vurdere om endringene som er gjort er tilstrekkelige nok til at kunder som bestiller billetter på nsb.no får tydelig informasjon ved bestilling av en billett med for kort overgangstid.

Ved søk på aktuelle avganger og priser for en reise fra Kristiansand til Fauske får man opp forskjellige rutealternativer man kan velge mellom og krysse av for. Informasjon om at den reisende selv er ansvarlig for at valgt rutealternativ er i henhold til overgangsreglene står i tekstfeltet helt ute til høyre på siden. Ved de forskjellige rutealternativene i tabellen fremgår overgangstiden mellom togene, men ingen informasjon om eventuell for kort overgangstid

der dette er tilfellet. Man kan dermed uten videre advarsel bestille en slik billett. Etter betaling får man et nytt varsel om for kort overgangstid og på billetten vil også en setning om at overgangstiden er for kort stå. Billetten mottas enten pr. e-post eller hentes ut på stasjonen før avreise. Det er etter nemndas mening for sent å få en slik viktig informasjon etter at betaling er gjennomført og billetten mottatt.

Bestillingssystemet burde etter nemndas syn vært lagt opp slik at man ved bestilling av en sammenhengende reise får opp de alternativene NSB innestår for, eventuelt med et tillegg om at man på eget ansvar kan velge en tidligere avgang på neste tog videre på reisen. NSB må være ansvarlig for at kunder kan komme til å velge reiser med for kort overgangstid når de bestiller billetter på NSBs nettsider.

Klager kan etter dette ikke lastes for å ha bestilt en reise fra Kristiansand til Fauske med for kort overgangstid på Oslo S. Klager rakk ikke sitt tog fra Oslo S til Trondheim og ville dermed kommet vesentlig forsinket frem til endelig bestemmelsessted Fauske. Ved vesentlig forsinkelse kan klager kreve dekket utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom NSB ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen. Klager oppsøkte ikke NSB ved ankomst Oslo S, men tok tog til Gardermoen og fly derfra til Trondheim. Klager rakk så nattoget som han hadde bestilt fra Trondheim til Fauske. Det er grunn til å anta at klager med dette har begrenset utgiftene som følge av forsinkelsen, både ved at han valgte rimeligste flybillett og ved at han på den måten faktisk kunne hente inn igjen ruten for den opprinnelige reiseplanen.

Nemnda anbefaler etter dette at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med fly mellom Oslo og Trondheim, jf. transportvilkårenes § 7 B nr. 1.

Vedtak:

Transportklagenemnda-jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med fly mellom Oslo og Trondheim.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann. Elise Korsvik, Forbrukerrådet. Sverre Åril, Forbrukerombudet. Sverre Høven, Flytoget. Yngve Andreassen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.