

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av hele billettprisen som følge av forsinkelse.

Dato

10.09.2014

Saksnummer

13/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Oslo S til Rena den 21.04.14. Rett før overgangsstasjonen Hamar ble det gitt beskjed via høyttaleranlegget at det ville bli kjørt buss for tog videre fra Hamar mot Rena. Ved ankomst Hamar var det svært liten informasjon som ble gitt. Det kom én buss som skulle til Elverum og den ble stapp full. Resten av passasjerene ble puttet i rundt 20 forskjellige taxier som kom med mange minutters mellomrom. Det er tredje gang klager opplever forsinkelse på denne strekningen og han finner det svært lite kundevennlig av NSB at de kun refunderer halvparten av billettkostnaden.

Klager krever hele togbilletten refundert, totalt kr 249.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 J at dersom passasjerens blir forsinket til ankomststasjon kan han/hun kreve erstattet 50 % av billettprisen ved forsinkelse på over 60 minutter med NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø og forsinkelse på over 30 minutter på alle andre tog.

Toget fra Oslo S til Hamar var forsinket med 25 minutter og 51 sekunder på grunn av en feil ved signalanlegget. Det vises til utskrift av tog logg. Denne forsinkelsen medførte at klager ikke rakk sin planlagte togavgang fra Hamar til Rena. Klager ble mer enn 30 minutter forsinket til Rena og har derfor i henhold til NSBs Transportvilkår fått tilbud om refusjon på 50 % av billettprisen.

NSB finner ikke grunnlag for å refundere hele billetten.

Nemnda bemerker:

NSB har i sine transportvilkår § 7 J inntatt en bestemmelse om refusjon av 50 % av billettprisen ved forsinkelse. Det er et vilkår at forsinkelsen er vesentlig før rettigheten trer i kraft, jf. § 7 A.

NSB har opplyst at klager kom mer enn 30 minutter forsinket frem til Rena. NSB har dermed lagt til grunn av dette var et lokaltog. Klager har oppgitt at planlagt ankomst Rena var kl. 18.56, men at han ankom ca. kl. 21.00, altså en forsinkelse på ca. to timer. NSB har ikke kommentert dette, utover at forsinket ankomst til Hamar var 25 minutter og 51 sekunder og at klager derfor ikke rakk sin videre forbindelse med toget til Rena. Det kan reises spørsmål om det var et regiontog eller lokaltog som klager skulle reist med fra Hamar til Rena. Nemnda tar ikke stilling til dette, men legger klagers opplysninger til grunn når det gjelder forsinkelsens lengde.

NSB har refundert 50 % av billettprisen. Nemnda finner ikke grunnlag for ytterligere refusjon av togbilletten i henhold til NSBs transportvilkår.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

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.