

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

23/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge, totalt tre personer, skulle den 29.05.13 ta toget fra Sarpsborg til Kristiansand. Klagers tog fra Sarpsborg skulle ankomme Oslo S kl. 10.52 og toget fra Oslo S til Kristiansand hadde avgang kl. 11.01 med ankomst Kristiansand 15.50. Toget fra Sarpsborg ble forsinket og klager og hans reisefølge rakk ikke toget til Kristiansand. Ved henvendelse til NSB fikk de beskjed om at neste tog gikk om 4-5 timer, men da måtte de i så fall kjøpe nye billetter. Dette fordi klager hadde kjøpt miniprisbilletter som ikke kan endres og fordi NSB ikke erstatter tapt korrespondanse når det er beregnet for kort overgangstid ved kjøp av billettene. Klager mener det var stivbeint og kundefiendtlig å ikke la klager få bli med neste tog uten å kjøpe nye billetter til full pris. Klager og hans reisefølge valgte å avbryte reisen. Klager krever ny reise Sarpsborg - Kristiansand.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget klager reiste med på delstrekningen fra Sarpsborg til Oslo S var den aktuelle dagen 18 minutter forsinket til Oslo S. Vilåårene for å kunne kreve nye togbilletter for en senere reise eller å kunne ha reist med et senere tog videre fra Oslo S til Kristiansand denne dagen foreligger etter NSBs Transportvilkår ikke, da klager ikke har beregnet nok overgang mellom toget fra Sarpsborg til Oslo S og toget fra Oslo S til Kristiansand.

Som det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 G er overgangstiden, når en reise innebærer bytte av tog, minimum 60 minutter for NSBs regiontog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø. For andre tog er overgangstiden minimum 30 minutter. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt, kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd.

Klager ble gjort kjent med NSBs overgangsregler ved kjøp av billetten på nsb.no og at det må beregnes minst 30 minutter overgangstid på den aktuelle strekningen. Videre har klager før kjøpet ble gjennomført bekreftet at NSBs reisebetingelser er lest og akseptert.

Klager valgte til tross for dette å kjøpe en billett med en overgangstid på bare 9 minutter.

NSB finner ikke grunnlag for å gi klager og hans reisefølge erstatning i form av en ny reise.

Nemnda bemerker:

NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon. Transporten skal skje uten unødige opphold og om nødvendig med annet transportmiddel enn tog, jf. NSBs transportvilkår § 2 A.

Klager hadde fått kjøpt gjennomgående billetter med NSB. NSB har følgelig forpliktet seg til å transportere klager og hans reisefølge fra Sarpsborg til Kristiansand. Feil hos NSB førte til at klager ikke rakk den oppsatte videre forbindelsen.

NSB burde i den foreliggende situasjonen omrutet klager med neste tog til Kristiansand samme ettermiddag. Nemnda vil på bakgrunn av dette anbefale at NSB refunderer klagers ubenyttede billetter for tre personer fra Sarpsborg til Kristiansand.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB refunderer klagers ubenyttede billetter for tre personer fra Sarpsborg til Kristiansand.

Vedtaket er enstemmig.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.