

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Innstilling grunnet strømbrudd

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00326

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge skulle 19. januar 2017 til Geilo for å feire sin manns 60-årsdag. Klager kjøpte billetter på NSBs nettsider og valgte avgang kl. 08:49 fra Stavanger med togbytte i Drammen og videre transport kl. 16:18.

Halvveis mistet toget strøm og bremses og ble tauet til Nelaug stasjon, hvor passasjene måtte bytte tog etter 2-3 timers venting. Konduktøren opplyste passasjerene som skulle i retning Geilo, at den videre transporten ville bli med buss eller drosje. Kort tid etter fikk imidlertid passasjerene kontrabeskjed. Fordi klager hadde mindre enn 60 minutter overgang i Drammen, hadde de ikke krav på transport videre. Klager med følge ble med toget til Oslo S, for å få billetter med nattoget til Geilo. Nattoget ankom Geilo kl. 03:30.

Klager påpeker at hun har kjøpt en gjennomgående reise, og viser til at ingen av de 4 alternative reiseforslagene hun ble presentert på NSBs nettsider, har overgang over 60 minutter.

Klager mener NSB må bære belastningen for forsinkelsen, og krever at NSB refunderer 50% av billettprisen fra Stavanger til Geilo, samt refunderer en natt på Dr. Holms Hotell kr. 2190,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB henviser til sine transportvilkår som klager godkjente ved bestilling. Klager hadde billett med NSB fra Stavanger til Geilo 19. januar. Reise ble bestilt slik:

Tog 716 Stavanger - Drammen kl. 08:49 - 15:51

Tog 63 Drammen - Geilo kl. 16:18 - 19:17

Pga teknisk feil ankom tog 716 fra Drammen kl. 19:09 og tog 63 til Geilo var da gått. Det var to passasjerer fra tog 716 som hadde overgang til tog 63, klager med følge. NSB hadde ingen buss/taxi fra Drammen.

Om bord i tog 716 ble det litt frem og tilbake mellom konduktør og klager om videre transport fra Drammen. Klager ble henvist til å bli med til Oslo S for assistanse. Ved Oslo S ble klagers reise endret til reise med første annonserte avgang fra Oslo S til Geilo.

NSB ga klager med følge assistanse selv om de i følge transportvilkårene ikke er pålagt å gi assistanse når overgangstiden er under 60 minutter.

At klager fikk redusert tid og opplevelse på hotellet på Geilo er ikke en direkte påregnelig utgift, men en følgeskade. NSBs transportvilkår omfatter ikke dekning av følgeskader med unntak for togreiser til flyplass eller overgang buss der NSB konkret markedsfører dette.

Klager fikk omlagt reisen uavhengig av overgangstiden, videre har NSB refundert 50 prosent av billettprisen, jf NSBs transportvilkår som klager har krav på uavhengig av overgangstiden. NSB har i tillegg gitt klager et gavekort på kr. 500,-

NSB opprettholder imidlertid sitt avslag om å dekke klagers hotell.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda har merket seg at klager har fått refundert 50% av billettutgiftene i samsvar med reglene om refusjon ved forsinkelser. I tillegg er klagerne tilbudt et gavekort på kr. 500 for reiser med NSB.

Nemnda skal vurdere om klager i tillegg har krav på erstatning for betaling av en natt på hotell.

NSB har i sine transportvilkår bestemmelser om erstatning ved forsinkelser, jf. § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige utgifter, jf. § 7 B.

En forsinkelse regnes som vesentlig dersom den er mer enn 60 minutter.

Erstatning kan likevel ikke kreves dersom den reisende ikke har beregnet en tidsmargin på 60 minutter for overgang til annet transportmiddel, jf. § 7 D. Dette gjelder også dersom reisen innebærer bytte av tog. Overgangstiden må være minst 60 minutter for at det kan fremmes krav om erstatning.

Overgangstiden ved togbyttet i Drammen var kun 27 minutter hvilket i utgangspunkt gjør at erstatningsreglene ikke kommer til anvendelse.

Nemnda finner imidlertid grunn til å peke på at alle forslagene til reise fra Stavanger til Geilo er det mindre overgangstid i Drammen enn 60 minutter.

Nemnda har i tidligere - daværende Jernbanenemnd i sak 87/12 J, - påpekt mangler ved informasjon om følgene av for kort overgangstid. Nemnda uttalte blant annet følgende:

"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 være ansvarlig for at kunder kan komme til å velge reiser med for kort overgangstid når de bestiller billetter på NSBs nettsider."

Nettsiden er muligens noe endret nå, men det gis fortsatt ikke informasjon om for kort overgangstid uten ved at kunden må trykke videre på siden. Kunden kan risikere å bestille en reise uten å ha fått noen advarsel om følgene av for kort overgangstid.

Etter nemndas syn bør derfor kravet om erstatning vurderes etter de vanlige regler om erstatning, dvs. erstatning for direkte påregnelige utgifter som følge av forsinkelsen.

Klager har krevet dekket utgiftene til en natt på hotell og vist til at forsinkelsen førte til at de mistet en verdifull kveld med barn og barnebarn. Klager ankom Geilo kl. 03.30 på natten og må forutsettes å ha brukt hotellrommet fra dette tidspunkt.

Nemnda bemerker at klagerne ikke har hatt merutgifter som følge av forsinkelsen, men at de likevel bør gis en kompensasjon for ulempene som følge av forsinkelsen.

Nemnda legger vekt på at det dreier seg om en betydelig forsinkelse av toget til Drammen, 2 timer og 50 minutter, og at NSB i denne situasjonen burde ha sørget for alternativ transport slik togvertinnen opprinnelig informerte om.

NSB har tilbudt et gavekort på kr. 500. Etter nemndas syn bør det gis en noe høyere kompensasjon og i form av et kontantbeløp. Nemnda anbefaler i tillegg til gavekortet en kompensasjon på kr. 1500.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 1500.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)