

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter ved forsinkelse.

Dato

10.10.2018

Saksnummer

2018-02606

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde togbilletter med NSB Regiontog fra Flåm til Myrdal 2. juli 2018 kl. 18.40, med planlagt ankomsttid kl. 19.36. Han hadde korresponderende togreise med NSB Region 3. juli kl. 01.05 fra Myrdal til Oslo S. Derfra skulle han videre fra Oslo S kl. 06.24 med linje R11 til Eidsvoll, med ankomst til sin endelige destinasjon Oslo lufthavn kl. 06.47. Toget fra Myrdal til Oslo S ble forsinket, og klager rakk ikke planlagt avgang med linje R11 til Oslo lufthavn kl. 06.24. Forsinkelsen medførte at klager kom for sent til innsjekking på flyvning DY932 fra Oslo lufthavn til København kl. 07.40.

Klager måtte kjøpe nye billetter med Norwegian. For to passasjerer kostet billettene med D83226 kl. 15.55 kroner 4 691. På bakgrunn av forsinkelsen har klager fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett med NSB fra Flåm til Oslo lufthavn. Fra Myrdal ble ruten operert med tog med registreringsnummer 80606. Toget gikk på rutetid, men ble forsinket mellom Hønefoss og Oslo S. Planlagt reisetid for tog med registreringsnummer 80606 var fem timer og 58 minutter til Oslo S, mens den faktiske reisetiden ble seks timer og 41 minutter. Toget var altså forsinket med 43 minutter. Klager tok et korresponderende tog til Oslo lufthavn, og kom frem cirka 43 minutter forsinket. Det vises til fremlagt logg for tog nummer 80606.

Tog 80606 var forsinket inn til Oslo S som følge av brann på linjen, samt at togsporene var sklidd ut som følge av svært varme temperaturer. Begge disse årsakene må anses å ligge utenfor NSBs kontroll. Ingen rimelige tiltak kunne dessuten forhindret driftsforstyrrelsen.

Som hovedregel vil ikke NSB være erstatningsansvarlig ved forsinket ankomst, men et unntak fra denne regelen er ved transport til flyplasser. Når passasjerer har en togbillett til en flyplass, toget blir mer enn en halvtime forsinket, og passasjerene følgelig mister sin flyvning som følge av forsinkelsen, kan passasjerene ha krav på dekning av sine utgifter til alternative billetter og overnatting. Passasjerene må imidlertid ha planlagt en viss tid på flyplassen, jf. NSBs vilkår for befordring § 7D. Bestemmelsen lyder som følger:

"Erstatning kan likevel ikke kreves dersom passasjerer ikke har beregnet tidsmarginen på 60 minutter på alle NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø og 30 minutter på alle andre tog. Dette gjelder tilsvarende også togankomst til flyplass og innsjekkingstidspunkt på fly. Dette vil si at det må beregnes 60/30 minutter ekstra tid ved ankomst flyplass i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet".

Norwegians gjeldende innsjekkingstid er 30 minutter før planlagt avgangstid. Det vises til Norwegians nettsider. NSB anfører at dette er et minimum for å komme gjennom sikkerhetskontrollen og ankomme gaten til riktig tid.

Planlagt rutetid for DY932, som var klagers flyvning, var kl. 07.40, slik at frist for innsjekking ville være kl. 07.10. Klager hadde derfor planlagt klaring på syv minutter for å rekke innsjekkingstiden med sin opprinnelige reiserute. NSB anfører derfor at de, i henhold til sine vilkår § 7D, ikke er erstatningsansvarlige for klagers utgifter. NSB har imidlertid refundert 50 prosent av billettprisen i henhold til vilkårenes § 7J. Klager mottok refusjon av kroner 789 den 22. august til sitt MasterCard.

NSB viser til tidligere avgjørelser med lignende problemstillinger i Transportklagenemnda, blant annet 2016-00415, 2017-00298 og 2017-02404, hvor nemnda kom til at togselskapet ikke var ansvarlig for klagers utgifter. NSB avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager og hans reisefølge tok tog fra Myrdal til Oslo S den 3. juli 2018. Toget hadde planlagt ankomst kl. 05.58, men ble forsinket og ankom Oslos S kl. 06.41.20 dvs. 43 minutter forsinket. Klagerne rakk ikke planlagt tog til Gardermoen med avgang kl. 06.47 og heller ikke fly til København med avgang kl. 07.40.

Klagerne krever dekket utgifter til nye flybilletter med kr. 4 691.

NSB har i sine transportvilkår bestemmelser om refusjon tilsvarende 50% av billettprisen og erstatning ved forsinkelser, jf. § 7 A-J. Klagerne har fått 50 % refusjon av billettprisen.

Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige utgifter, jf. § 7 B. Ved togreise på denne strekningen anses en forsinkelse på mer enn 60 minutter for vesentlig.

Den reisende forutsettes imidlertid i rimelig utstrekning å måtte ta hensyn til muligheten for mindre forsinkelser. Dersom man skal reise med tog til en flyplass og videre med fly, må det beregnes noe ekstra tid. I transportvilkårenes § 7 D forutsettes at det beregnes minst 30 minutter fra ankomst flyplass og fram til flyselskapets siste innsjekkingstid.

Etter klagerens reiserute skulle de ankomme med tog til Gardermoen kl. 06.47 og flyavgangen var kl. 07.40. Innsjekking for reiser innen Norden med Norwegian er 30 minutter. Det var følgelig beregnet mindre enn en times overgangstid.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klagerne får dekket utgiftene til nye flybilletter.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)