

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av deler av periodebillett på grunn av lengre reisetid i forbindelse med buss for tog.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

86/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av deler av periodebillett på grunn av lengre reisetid i forbindelse med buss for tog.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har pendlet strekningen Stange - Lysaker i tolv år og det er første gang han krever refusjon av billett kostnadene.

Klager ble gjort oppmerksom på at det ville oppstå noen ulemper i forbindelse med arbeidet ved Oslo S sommeren 2012, men tok for gitt at avviklingen ville bli gjennomført som året før og dermed til å leve med. Dette viste seg å ikke bli tilfellet, da de reisende ble transportert med buss fra Lillestrøm til Oslo S for så å bli kjørt til Skøyen og tog videre til Lysaker. Konsekvensen var at klager brukte opp til fire timer hver vei til jobb, mot normalt to timer. En slik løsning var for klager ikke forenlig med et normalt familieliv og fungerende arbeidsliv. I noen tilfeller måtte klager overnatte i Oslo, bruke bil, jobbe hjemmefra og bruke av feriedagene sine. Dette er tap som langt overstiger det kravet klager har satt frem. Klager krever at neste månedskort på lydende kr 4.814 kroner dekkes av NSB. Sekundært at klager innvilges refusjon av $\frac{3}{4}$ av månedskortet fra den aktuelle periode sommeren 2012.

Klager aksepterer ikke NSBs tilbud om kompensasjon.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 E at erstatning ikke kan kreves når passasjerer er blitt opplyst om forsinkelsen før reisen. NSB informerte gjentatte ganger via media, i egne kanaler som nsb.no og kundebrev/e-post om sommerens store arbeider på toglinjene fra 24.06 til 06.08, og at dette ville få store konsekvenser for kundene. Dette skjedde i god tid og med jevne mellomrom frem mot 24.06.12.

Klager har valgt å ikke motta e-post fra NSB, ved å krysse av i sin profil på nsb.no om at han ikke ønsker informasjon fra NSB. NSB mener det uansett ble bredt og godt informert om at problemer ville oppstå, men at Transportvilkårene ville gjelde. Klager er blitt tilbudt dekning av 50 % av billettutgiftene for de dagene der han er blitt mer enn 30 minutter forsinket ved å sende inn en oversikt over de avganger som han ble forsinket.

NSB mener klager hadde en rimelig mulighet til å velge bort NSB i den aktuelle perioden ut fra den informasjonen som ble gitt i forkant. NSB har imidlertid valgt å tilby klager en refusjon på kr 850 av Komforttillegget da denne avdelingen kun var tilgjengelig på deler av reisestrekningen i ca. 13 dager. I tillegg har NSB tilbudt klager et gavekort på kr 500 som kan benyttes ved kjøp av billetter.

Nemnda bemerker:

I henhold til NSBs transportvilkår § 8 vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Passasjerer har krav på informasjon før reisen om blant annet generelle avtalevilkår og tidsplan og vilkår for raskeste reise, jf. EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 8, jf. vedlegg II.

Spørsmålet blir om NSB kan anses å ha informert tilstrekkelig om de endringer som ville berøre de reisende i perioden 24. juni til og med 5. august i forkant av klagers fornyelse av sin 30 dagers periodebillett med utløp 10. juli.

Etter nemndas oppfatning ble det informert grundig om de endringer i togtrafikken som skulle skje sommeren 2012. Denne informasjonen ble gitt både av togselskapene selv og gjennom annonsering i media. Klager burde derfor være informert tilstrekkelig om disse endringene ved fornyelsen av sin periodebillett. Nemnda kan ikke se at det forelå en mangel ved reisen som følge av manglende informasjon som kan gi grunnlag for erstatning.

Hvorvidt rutetilbudet i den aktuelle perioden var for dårlig eller ikke, kan ikke nemnda ta stilling til. Nemnda legger imidlertid til grunn at klager gjennom de nye rutetabellene var informert om hvilke innvirkninger dette ville få for hans reiser i denne perioden.

Nemnda legger videre til grunn at NSB hadde en rekke utfordringer knyttet til kapasitetsproblemer den første uken, noe som medførte køer og ventetid. Ut fra informasjonen som ble gitt i forkant og da spesielt de publiserte rutetabellene, måtte passasjerene være forberedt på at endringene ville medføre at man måtte regne med lengre reisetid i denne perioden. Forsinkelser i forhold til de nye rutetidene gir rett til erstatning av billettprisen, jf. NSBs transportvilkår § 7j. Klager har fått informasjon fra NSB om prosedyren for å kreve refusjon og vil kunne få dette ved å opplyse om hvilke dager og på hvilke reisestrekninger han ble forsinket med mer enn 30 minutter. Klager har ikke fremlagt slike opplysninger.

Nemnda kan etter dette ikke se at det finnes grunnlag for refusjon av hele eller deler av klagers periodebillett eller at klager skal motta sin neste månedsbillett uten kostnader. NSB har valgt å gi klager et tilbud om prisavslag og et gavekort. Dette tilbudet gjelder fortsatt.

Nemnda anbefaler etter dette at NSB gir klager prisavslag og gavekort i henhold til det tilbudet som er fremsatt.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB gir klager prisavslag og gavekort i henhold til det tilbudet som er fremsatt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.