

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter som følge av innstilt tog.

### Dato

16.06.2015

### Saksnummer

5/15 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter som følge av innstilt tog.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers farmor, som skulle til Dale, og klagers onkel, som skulle til Gardermoen, satt på toget sammen på vei hjem fra juleferie. På Nordagutu ble det full stopp. Etter gjentatte henvendelser til konduktøren for informasjon kunne/ville han ikke hjelpe eller komme med noen informasjon vedrørende turen videre for dem og øvrige i toget. Klagers onkel ringte klager som satt i Arendal. Klager kontaktet så NSBs sentralbord, men fikk beskjed om at det var konduktøren på toget som hadde det fulle ansvaret. Flere skulle rekke Bergensbanen og noen skal rekke fly på Gardermoen. De ble beordret ut og inn av toget tre ganger i kulden, og klagers gamle farmor ble helt utslitt. Etter et lengre opphold ute på den glatte plattformen, kom bussene først etter over to timer venting.

De ble så kjørt videre og klagers farmor måtte ta neste tog fra Drammen til Dale med Bergensbanen. Hun ble over 4 timer forsinket hjem. Klagers onkel rakk imidlertid ikke flyet sitt. Han hadde i utgangspunktet en buffer på 2 timer og 13 minutter. Han kom først til Gardermoen 3 timer og 15 minutter etter angitt tid, og må derfor bestille ny flybillett med Norwegian for å komme seg hjem til København der han bor. Denne flybilletten kostet kr 1.269. Klager krever denne utgiften dekket av NSB. I sitt avslag viser NSB til sitt regelverk på <https://www.nsb.no>

Klager avviser at dette kommer til anvendelse i denne saken. Klagers onkel hadde et bytte av tog fra Nelaug til Sørlandsbanen, men dette toget er jo kun for å transportere folk fra Arendal opp til hovedbanen. Det andre byttet var på Oslo S der tidsmarginen var på kun 9 minutter, men det er ikke noe argument om at han burde hatt mer enn 60 minutters margin her, ettersom det går tog hvert kvarter fra Oslo S til Gardermoen. Klagers onkel hadde mer enn nok tid ut fra reglementet til å komme seg opp til Gardermoen og rekke sitt fly der han hadde 2 timer og 13 minutters margin, noe som er 1 time og 13 minutter mer enn hva NSB

krever. Klager mener NSB opptrer arrogant og feilaktig i denne saken. Det var manglende informasjon på Nordagutu som forhindret at klagers onkel selv kom seg raskere videre for å rekke toget. Det var mer enn nok tid utover de 60 minuttene man krever at man skal ha i margin mellom forskjellige transportmidler.

### **NSB har i det vesentlige anført:**

Klager reserverte reisen via NSBs nettside og bestilte reise med ankomst Oslo S klokken 12.25 fra Nelaug. Videre valgte klager å bestille avgang fra Oslo S kl. 12.34 med ankomst Oslo Lufthavn kl. 12.57. Ved Oslo S hadde klager planlagt med mindre enn 9 minutters overgangstid. Det kommer klart frem av NSBs transportvilkår § 7 punkt D, som klager har godtatt ved bestilling og som det opplyses om i bestillingsdialogen, at erstatning ikke kan kreves når overnevnte overgangstid ikke er overholdt. NSB viser til informasjonen som gis i bestillingsdialogen.

Klagers onkel og farmor har fått 50 % refusjon av togbillettene som følge av forsinkelsen. NSB finner ikke grunnlag for å erstatte utgiften til ny flybillett for klagers onkel.

### **Nemnda bemerker:**

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

Dersom man har valgt for kort overgangstid mellom to tog har man ikke krav på alternativ transport ved forsinkelse, jf. § 7 G. Klager hadde kjøpt en billett med overgangstid på 9 minutter på Oslo S. Dette er i utgangspunktet for kort overgangstid da det skulle vært beregnet minimum 60 minutter overgangstid på Oslo S for å ha rett til erstatning ved tapt overgang.

Problemet i denne saken oppsto imidlertid ikke som følge av forsinket ankomst til Oslo S for videre tog til Oslo Lufthavn Gardermoen, men som følge av den lange forsinkelsen som oppsto ved Nordagutu. Klager hadde beregnet ankomst til Oslo S kl. 12.25 og til Gardermoen kl. 12.57. Dersom klager hadde lagt inn en overgangstid på 60 minutter ved Oslo S, så ville han likevel hatt tilstrekkelig overgangstid (30 minutter + innsjekkingstid på 40 minutter før avgang) på Gardermoen for å rekke flyavgangen til København kl. 15.10. Overgangstiden på Oslo S har således ikke betydning i denne saken.

I følge klager ankom toget Gardermoen kl. 16.12. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning. Nemnda anbefaler at NSB erstatter utgiften til ny flybillett som klagers onkel ble påført med kr 1.269.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter utgiften til ny flybillett som klagers onkel ble påført med kr 1.269.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*