

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for delvis tapt sportsarrangement som følge av forsinkelse på togreisen.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

8/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning for delvis tapt sportsarrangement som følge av forsinkelse på togreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans sønn hadde bestilt billetter til VM i hopp i Vikersund. Arrangementsbillettene inkluderte beste tribunebilletter, middag m.m. til en pris på over kr 6.000. De skulle se prøveomgangen først, deretter spise og så se selve konkurransen. Togbilletter t/r Oslo - Vikersund hadde klager kjøpt på nsb.no. De hadde regnet god tid. På Oslo S, ved spor 15, hadde de gått om bord i vogn 4 på toget som skulle gå til Bergen da det kom uniformert NSB-personale som ga dem beskjed om at toget ikke stoppet på Vikersund. De ble så «kastet» av toget og fikk beskjed om å gå til spor 19 for å ta en buss derfra til Drammen. De sa i fra til NSB personalet at de skulle til Vikersund, men ingen reagerte på det. Ved ankomst Drammen informerte klager en NSB ansatt, som var kundeveileder og leder, om at de skulle videre til Vikersund. De fikk ikke hjelp til å skaffe taxi, personen nektet å oppgi sitt navn og de fikk ikke prate med ledelsen som den ansatte selv kontaktet pr. telefon. De måtte vente ca. 1 time i Drammen før de fikk buss.

Klager viser til NSB sine retningslinjer om erstatning for utgifter til alternativ transport på grunn av feil informasjon fra NSBs personale. I henhold til disse burde klager fått dekket taxi til Vikersund. Klager føler de ikke ble tatt på alvor og måtte krangle seg til å bli med en buss til Vikersund kl. 13. Denne ankom Vikersund kl. 14 og da var første omgang nesten ferdig. Klager mener NSB burde ha endret sine nettsider slik at det ikke gikk an å kjøpe billett til Vikersund og de burde tatt kontakt med klager i og med at toget var innstilt.

NSB har gitt en erstatning på kr 89 og to gavekort som kompensasjon.

Klager krever erstattet 50% av VM billettene som følge av en sterkt forringet opplevelse.

NSB har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen den aktuelle dagen var forårsaket av arbeider på infrastrukturen. NSB viser til sine transportvilkår § 2A der det fremgår at NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon. Transporten skal skje uten unødig opphold og om nødvendig med annet transportmiddel enn tog.

På grunn av arbeider med infrastrukturen ble det kjørt buss for tog fra Oslo S til Drammen. Beskjeden klager fikk om å ta buss fra spor 19 på Oslo S til Drammen, og tog derfra til Vikersund var således korrekt. Det gikk ikke noe tog direkte fra Oslo S til Vikersund på det aktuelle tidspunktet. Klager kan således ikke ha blitt «kastet» av toget til Vikersund på Oslo S. Klager ble på samme måte som andre passasjerer kjørt med buss for tog 601 til Drammen og viderebefordret med tog derfra til bestemmelsesstasjon. På avgangen etter (buss for tog 607) ble det satt opp buss fra Drammen til Vikersund og det kan tyde på at klager har reist med denne bussen da tidspunktet kl. 13 kan stemme med denne avgangen.

Det er på det rene at klager ble vesentlig forsinket frem til sin endelige bestemmelsesstasjon, jf. vilkårenes § 7A. Klager har derfor fått refundert 50% av billettprisen, jf. § 7J. Det er etter transportvilkårene ikke grunnlag for erstatning for å ha gått glipp av et hopprenn da dette anses som indirekte tap. NSB kan heller ikke se at det foreligger noe annet grunnlag for å kreve dette påståtte tapet dekket.

Nemnda bemerker:

Partene er enige om at klager kom vesentlig forsinket frem til Vikersund. NSB har i henhold til EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 17 og NSBs transportvilkår § 7 J jf. § 7A refundert 50 % av billettprisen.

Forsinkelsen førte til at klager gikk glipp av deler av hopprennet. Han krever erstattet 50 % av VM billettene.

Det følger av EU forordningen vedlegg 1 artikkel 32 at transportøren er ansvarlig for skade som påføres passasjerene som følge av forsinkelse mv. Om erstatninger heter det: «Skadeserstatningen skal dekke rimelige kostnader til innkvartering samt rimelige kostnader for å underrette personer som venter på passasjerene».

En samlet nemnd er av den oppfatning at EU forordningen ikke hjemler rett til erstatning for utgifter/tap ut over de som er spesifisert i forordningen.

NSB gir i sine transportvilkår passasjerene rettigheter som går ut over rettigheter etter forordningen. Det fremgår således av vilkårene § 7 at passasjerene ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp. Som eksempler på slike utgifter nevnes utgifter til alternativ transport, kost og losji mv. Erstatning kan ikke kreves dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor NSBs kontroll. Det er også gjort unntak dersom passasjerene ikke har beregnet tilstrekkelig tidsmargin ved togbytte mv.

Klager har i dette tilfellet ikke blitt påført utgifter men har lidt et tap i form av manglende utbytte av forhåndsbetalte billetter. En samlet nemnd er av den oppfatning at NSBs transportvilkår ikke gir hjemmel for erstatning av denne type tap.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at et erstatningsansvar for tap som passasjerer påføres ved en forsinkelse på en togreise følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper i norsk rett. Flertallet viser til at det i forarbeidene til passasjerrettighetsforskriften, som innlemmet EU forordning 1371/2007 i norsk rett, uttales at formålet med forordningen taler i retning av forordningens artikkel 11 skal tolkes i tråd med ordlyden, slik at bestemmelsen generelt åpner for nasjonale regler som gir passasjerene en sterkere erstatningsrettslig beskyttelse.

Togpassasjerers rett til erstatning for tap som følge av forsinkelse er ikke direkte lovfestet i norsk rett, men vil etter flertallets vurdering følge av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori, jf. Viggo Hagstrøm, «Obligasjonsrett» 2010 side 522. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommendes kontroll. Dette prinsippet står sterkt rettspolitisk og har betydelig internasjonal gjennomslagskraft. Konsekvensen av dette bør da bli at kontrollansvaret anses som den alminnelige erstatningsregel ved generisk bestemte forpliktelser, også utenfor de lovregulerte tilfeller. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418. Det at jernbaneloven ikke regulerer togpassasjerers rettigheter ved forsinkelser kan ikke være til hinder for at et slikt ansvar foreligger på annet grunnlag og etter de samme ansvarsprinsipper som gjelder for annen type persontransport. Kontrollansvaret er i utgangspunktet et objektivt ansvar, men tjenesteyter kan oppnå ansvarsfrihet dersom han kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes en hindring utenfor hans kontroll som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av.

Etter flertallets syn vil det være relevant å se hen til forbrukerkjøpslovens erstatningsregler som uttrykk for mer generelle obligasjonsrettslige prinsipper på forbrukerkontraktsrettens område som også bør få anvendelse på togpassasjerers rettigheter ved forsinkelse.

Etter både alminnelige forbrukerkjøpsrettslige prinsipper og annen sammenlignbart regelverk på persontransportrettens område sondres det ikke mellom direkte og indirekte tap. Det oppstilles et generelt krav om årsakssammenheng i vurderingen av hva slags krav kjøper/passasjer kan gjøre gjeldene. De enkelte tapsposter må stå i en rimelig nær sammenheng med misligholdet, det vil si at tapet må være påregnelig for tjenesteyter.

Flertallet mener det må anses som påregnelig at togpassasjerer til Vikersund den aktuelle søndagen skulle være tilskuere til et VM i skihopping. Tap som følge av at VM-billetter til denne dagen ikke ble benyttet fullt ut må således være et erstatningspliktig påregnelig tap. Flertallet anbefaler derfor at klagers tap dekkes med kr 2000 for ikke å ha fått fullt utbytte av sine billetter.

Mindretallet, jernbaneforetakenes representanter, er av den oppfatning at togpassasjerers rett til å kreve erstatning ved forsinkelser etter EU forordning 1371/2007 er begrenset til de tilfellene og de typer av utgifter som er nevnt i artikkel 32 i vedlegg I. Opplistingen i denne artikkelen er ment å være uttømmende for i hvilke situasjoner det kan kreves erstatning og for hvilke type utgifter det kan kreves

dekning for. Jernbanepassasjerrettighetsforskriften har ikke supplerende, materielle bestemmelser om ansvar utover det som følger av forordningen.

NSB har i sine transportvilkår gitt passasjerene bedre rettigheter enn det som følger av forordningen. Dette blant annet ved at det gis erstatning for direkte påregnelige utgifter når årsaken til forsinkelsen ligger innenfor NSBs kontroll.

Det foreligger etter mindretallets syn ikke noe ulovfestet objektivt ansvar/kontrollansvar i norsk rett som gir togpassasjerer rett til erstatning ved forsinkelser uten hensyn til skyld hos togselskapet. Et krav om erstatning av utgifter når det ikke foreligger feil eller forsømmelse (culpa) hos togselskapet, må derfor forankres i passasjerrettighetsforskriften og togselskapenes transportvilkår slik disse er godkjent av Samferdselsdepartementet med hjemmel i jernbaneloven. De fleste togreiser er kortere reiser og kan derfor ikke sammenlignes med for eksempel flyreiser. Det er på bakgrunn av ulikhetene mellom de forskjellige transportformene at EU har valgt å gi jernbanepassasjerer og flypassasjerer forskjellige rettigheter.

Etter mindretallets oppfatning må det legges til grunn at ansvar utover det lovregulerte innen jernbanesektoren krever skyld hos transportøren. Det objektive ansvaret etter jernbaneregelverket er avgrenset til særskilte tapsposter og mindretallet kan ikke se at det er nærliggende å anvende prinsippene om kontrollansvar i forbrukerkjøpsloven og etter alminnelig obligasjonsrett analogisk som grunnlag for erstatningskrav for togpassasjerer ved forsinkelser. Etter rettspraksis er adgangen i norsk rett til å tilkjennes erstatning for indirekte tap snever. Ved indirekte tap oppstilles det i tillegg til krav om skade (økonomisk tap), ansvarsgrunnlag og årsakssammenheng, et krav om en viss nærhet i årsaksforholdet. Kriteriet vil da avgrense mot økonomisk tap som er så avledet og fjernt at det faller utenfor rammen av det påregnelige.

Det å gå glipp av deler av et sportsarrangement kan etter mindretallets syn ikke regnes som en direkte påregnelig utgift, jf. NSBs transportvilkår § 7B. Klagers tap er heller ikke omfattet av de tapsposter som kan kreves dekket ved forsinkelser etter EU forordning 1371/2007.

Mindretallet kan etter dette ikke se at det finnes grunnlag for dekning av klagers tap i dette tilfellet og kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers tap med kr 2.000.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket, Yngve Andreassen, Jernbaneverket.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.