

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

15/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning i forbindelse med en forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle den 23.03 ta toget fra Dombås kl. 02.24 med ankomst Oslo S kl. 07.04. De skulle så reise videre med buss på en tur til Baltikum. Denne bussen hadde avgang fra hotell Opera (rett ved Oslo S) kl. 07.00, men klager hadde gjort avtale med reiseleder om at bussen kunne vente i inntil 15 minutter slik at klager og hans reisefølge kom med. Toget var to timer forsinket fra Trondheim, så de avbrøt turen og reiste hjem. Klager krever erstatning for togbillettene og reisen til Baltikum som de ikke rakk, totalt kr 17.796.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 A at med en forsinkelse menes for sen ankomst til bestemmelsesstasjon i forhold til NSBs ruteplan. Med vesentlig forsinkelse menes alle NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand / Stavanger, samt Trondheim og Bodø er mer enn 60 minutter, og for andre tog mer enn 30 minutter forsinket. Toget klager tenkte å ta var 45 minutter forsinket til Oslo S.

En forsinkelse på det aktuelle toget på 45 minutter kvalifiserer egentlig ikke til noen refusjon/erstatning i henhold til NSBs transportvilkår.

NSB finner det imidlertid riktig å gjøre et unntak når det gjelder dekking av NSB-billettene, siden kunden valgte å avbryte sin reise som følge av at reisens hensikt bortfalt (at det ikke var mulig å rekke bussen som skulle vente 11 minutter etter togets opprinnelig ankomst i Oslo).

Dette vil eventuelt bli gjort straks det foreligger en avgjørelse i nemnda.

At kunden selv tar sjansen på å rekke en buss med kun 11 minutters margin for en slik reise kan ikke NSB ta ansvar for.

Nemnda bemerker:

Jernbaneforetaket er ansvarlig for forsinkelser, jf. EU-forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser art. 15 og art. 17. Passasjerer kan i forbindelse med forsinkelser ha krav på å få dekket rimelige kostnader til innkvartering samt rimelige kostnader for å underrette personer som venter på passasjeren, jf. forordningens art. 32 i vedlegg I.

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjeren fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf. NSBs transportvilkår § 7B. I tillegg kan man få refusjon av 50% av billettprisen, jf. § 7 J. Det er et vilkår at forsinkelsen er vesentlig før rettighetene trer i kraft. I henhold til NSBs transportvilkår § 7 A må det være en forsinkelse på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstasjonen for regiontogene før forsinkelsen anses vesentlig.

Klager valgte å ikke reise på grunn av informasjon han fikk om at toget var to timer forsinket fra Trondheim. Dersom klager hadde valgt å reise, ville han i henhold til trafikkloggen kommet 45 minutter forsinket frem til Oslo S. Forsinkelse av denne lengde gir ikke grunnlag for erstatning. Som reisende må man i rimelig utstrekning være forberedt på at mindre forsinkelser kan oppstå.

Dersom man skal videre med et annet transportmiddel eller det viktig å komme frem til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt, må man ta høyde for dette. Klager hadde i dette tilfellet kun 11 minutter fra togets ankomst til Oslo S og bussavgang videre. Dette er for kort tid for overgang fra tog til videre transportmiddel i Oslo.

NSB har tilbudt å refundere klager utgiftene til togbillettene. Nemnda anbefaler at dette blir gjort når nemndas vedtak er mottatt av partene.

Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke finne grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.