

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad til månedskort som følge av for dårlig tjenestetilbud til reisende.

### Dato

20.12.2017

### Saksnummer

2017-01804

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager krever refundert deler av månedskortet til kr 1200 som følge av for dårlig tjenestetilbud til reisende.

Klager benytter seg daglig av NSB i forbindelse med pendling til jobb. Den siste tiden har NSB drevet med vedlikehold og derfor ikke hatt gode nok alternative tilbud til de reisende. Klager er en av de som er blitt rammet av NSBs vedlikehold, og har den siste tiden måttet kjøre bil da tilbudet fra NSB ikke har vært tilfredsstillende.

Klager krever derfor at NSB som minimum refunderer deler av månedskortet som følge av at klager ikke har kunne benyttet seg av NSBs tilbud.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB viser til mottatt klage med krav om refusjon av kostnad til månedskort som følge av dårlig transporttilbud til reisende.

Bane NOR har i sommer, som i fjor, utført vedlikehold på infrastrukturen i blant annet Oslo / Akershus, Dette har medført at det var redusert sportilgang på Oslo S, samt full og delvis stenging av linjer. Klager var dessverre en av mange som ble berørt av avviket. Mange passasjerer fikk en lenger og mer sammensatt reise ved at det kunne være en kombinasjon av tog, buss og bane. Mellom Oslo S og Lillestrøm var det redusert frekvens som en følge av avviket, som ga utslag i kun 4 tog pr. time medregnet lokaltog på strekningen.

Under perioden for vedlikehold ble det publisert egne rutetabeller, som kom frem både på NSB og Ruters reiseplanlegger på internett og i appen. Avviket ble også varslet i sosiale medier, radio, tv, aviser og på NSBs hjemmeside.

Klagers billett var en 30 dagers periodebillett fra Ruter, som gjaldt for sone 1 til sone 2Ø. Månedsbilletten var kjøpt hos Ruter 26.06.17 og var gyldig til 26.07.17. Den var gyldig på alle Ruters transportmidler innenfor angitt sone, samt på NSBs tog. Billetten er derfor ikke knyttet til noen spesiell avgang, og NSB har ikke noe med denne avtaleinngåelsen å gjøre.

Klager har i sin klage rettet misnøye mot NSB sitt togtilbud mellom Oslo og Lillestrøm i perioden for vedlikehold, og vil ha en generell reduksjon i pris fra NSB. Ruter har bekreftet at månedsbilletten ikke har vært avbestilt, så NSB må legge til grunn at klager har benyttet seg av transporten som billetten ga rett til i den aktuelle perioden.

Kollektivselskap operer ikke med samme rutetilbud 365 dager i året. Ut fra de tiltak som er gjort for å informere om endring av rutetabellen under vedlikeholdsarbeidet, har det ligget til rette for at klager kunne være kjent med avviket og rutetilbudet. NSB anser det som allment kjent at det er redusert tilbud/frekvens fra midten av juni til midten av august, samt ved høytider, og at kunder således gjør seg kjent med tilbud før bestilling.

NSB kan ikke tilby noen generell refusjon/reduksjon i pris når selskapet har operert med annonsert frekvens i henhold til oppgitte rutetabeller. Skulle selskapet gitt en generell reduksjon i pris ville det i tilfellet medføre at alle som har kjøpt billetter hos Ruter i denne perioden kunne hevde at de skulle benytte tog, og således kreve refusjon på et ukjent grunnlag for NSB når selskapet har hatt tilbud/frekvens i henhold til publisert rutetabell.

NSB kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever delvis refusjon av utgifter til månedskort på grunn av mangelfullt tilbud fra NSB.

Nemnda legger til grunn at månedskortet gjaldt for perioden 26.juni til 26. juli 2017 for sone 1 og 2Ø og var kjøpt av Ruter. I denne perioden var antall togavganger på strekningen Oslo - Lillestrøm redusert på grunn av Bane NORs vedlikeholdsarbeid på linjene i Oslo og Akershus sommeren 2017 på samme måte som i 2016. Dette rammet et stort antall reisende.

Nemnda legger vekt på at arbeidene var varslet i god tid på forhånd og må antas å ha vært godt kjent blant reisende som jevnlig bruker toget . Det må kunne forutsettes at klager var kjent med redusert rutetilbud på det tidspunkt han kjøpte månedsbilletten.

Videre bemerkes at på strekningen Lillestrøm - Oslo var linjen ikke stengt, men antall togavganger redusert til i følge NSB fire avganger i timen.

Nemnda legger også en viss vekt på at det dreier seg om en månedsbillett som også omfatter Ruters reisetilbud selv om nemnda ikke er kjent med i hvilken grad dette har vært benyttet av klager.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det er grunnlag for å anbefale at det gis refusjon for deler av utgiften til månedskortet.

Forbrukernes representanter bemerker generelt at det er grenser for hvor redusert tilbudet kan være uten at det går ut over billettprisen, uavhengig av om det er varslet på forhånd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)