

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av periodebillett på grunn av forsinkelser og manglende komfort som følge av at tog ble erstattet med buss i Oslo-området i 6 uker.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

28/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager mener NSB har informert feil når de hevder at det gikk «buss for tog» i 6 uker sommeren 2012. Det var «buss OG tog» som klager som pendler måtte benytte. Det var satt inn færre tog fra Asker til Skøyen og togene stoppet ved hver stasjon. Togene var overfylte og det var umulig å få sitteplass. Bussreisen fra Skøyen til Oslo S og med retur på ettermiddagene medførte lang ventetid på buss. Klager måtte bruke mye lenger tid på å reise til og fra jobben og krever periodebilletten sin refundert. NSB har tilbudt 50 % pr. dag av periodebilletten dersom klager kan bevise forsinkelsen. Dette er ikke mulig for klager. Klager mener NSB ikke har oppfylt sin del av avtalen ved å ikke tilby den reisen som klager har kjøpt. Klager henviser til at Flytoget i den samme perioden faktisk reduserte prisen på reisen. Informasjonen fra NSB har ikke vært tilstrekkelig på det tidspunktet klager fornyet sin periodebillett og klager krever enten at de resterende dagene av periodebilletten kan benyttes på et senere tidspunkt eller at disse refunderes.

NSB har i det vesentlige anført:

I perioden fra 24.06.12 til og med 05.08.12 ble tog i Oslo området erstattet med buss. For nevnte periode ble det gitt ut ny rutetabell for lokal- og regiontog som passerer Oslo området. Det ble i rutetabellen opplyst om hvilken tidsmargin som minimum måtte beregnes for de enkelte overganger mellom buss og tog.

Årets sommerperiode med buss og tog ble det informert om allerede i fjor og i år gjennom flere forskjellige kanaler blant annet NSBs nettsider, nyhetsbrev, plakater, aviser og i gjeldende rutetabell for denne perioden. Dersom klager ble forsinket i forhold til de publiserte rutetidene, kan det søkes refusjon av billettprisen, jf. NSBs transportvilkår § 7J. Klager må i

så fall opplyse om dato, avgangs- og ankomsttider for buss/tog og fra/til stasjon slik NSB har opplyst om i svarbrev til klager.

Vilkårene for å kunne kreve erstatning for hele periodebilletten foreligger etter NSBs transportvilkår ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

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 13. 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 den 10. juni. Nemnda kan ikke se at det forelå en mangel ved reisen som følge av manglende informasjon som kan gi grunnlag for erstatning. Nemnda legger til grunn at NSB hadde en rekke utfordringer knyttet til kapasitetsproblemer den første uken, noe som medførte køer og ventetid. Klagers fremstilling av forholdene er knyttet til den 25. juni, altså den andre dagen etter at endringene trådte i kraft. 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. Under slike forhold må de reisende også til en viss grad være forberedt på at det kan oppstå forsinkelser. Forsinkelser 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 hun ble forsinket med mer enn 30 minutter. Klager har ikke fremlagt slike opplysninger. Nemnda kan etter dette ikke se at det finnes annet grunnlag for refusjon av hele eller deler av klagers periodebillett eller at denne skal kunne benyttes på et senere tidspunkt og anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

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

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