

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med innstilling av tog.

Dato

17.06.2014

Saksnummer

4/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Den 12.12.13 skulle klager ta tog og buss fra Östersund til Stjørdal for å handle matvarer til julen. Returen skulle gå med tog-buss-tog til Östersund samme ettermiddag kl. 17.20. Klager betalte kr 680 for billetten t/r. På returen ble det stans i all tog- og busstrafikk ved Hell på grunn av været. Klager overnattet på Rica hotell ved flyplassen (Værnes) til neste dag. Da klager ankom Hell neste dag kl. 08.20 var all trafikk stanset på grunn av feil på jernbanen i Norge og Sverige. Klager og mange andre passasjerer ble stående og ingenting skjedde. Det ble ikke gitt noe tilbud om transport med drosje eller buss. Da klager hadde ventet i 1 time og 40 minutter bestemte han seg for å ta drosje fra Hell til Östersund.

Klager krever totalt kr 6.595 refundert for utgifter til drosje og hotellovernatting 12-13. desember.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget klager skulle tatt den aktuelle dagen kunne ikke kjøre på grunn av dårlige værforhold, nærmere bestemt stormen «Ivar». På grunn av stormen var også veiene stengt, og NSB kunne ikke sette opp alternativ transport. Klager fikk derfor togbilletten i sin helhet refundert.

NSB ikke kan se at kunden tok kontakt med dem, hverken via personale på stedet eller ved å ringe NSBs kundesenter. Kunden har på eget initiativ ordnet innkvartering og alternativ reise. NSB har ikke fått mulighet til å tilby overnatting og kost.

Den 13.12.13 prøvde NSB å kjøre tog 381 fra Trondheim, men dette måtte snu på Hell stasjon. Årsaken var at sporet ikke var ryddet etter stormen «Ivar» og at banen var stengt på strekningen Hell - Storlien. Det ble ikke satt opp buss, da NSB fikk trafikkmelding om at E14 også var stengt på grunn av opprydding etter stormen «Ivar». At oppryddingen åpenbart ble ferdigstilt før det trafikkmeldingen tydet på, kunne ikke NSB forutse. De som skulle reise fikk beskjed om at de måtte vente til tog 383 samme dag. Dette toget gikk etter planen senere på

dagen. Så vidt NSB kan se, så har klageren også her valgt å operere på egen hånd, og bestilt seg drosje til Storlien.

Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 7 F kan erstatning ikke kreves dersom forsinkelsen eller toginnstillingen skyldes forhold utenfor NSBs eller Jernbaneverkets kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc. NSB er imidlertid villig til å dekke overnattingen på hotellet da klager ville ha fått tilbud om overnatting dersom han hadde tatt kontakt med NSB den 12.12.13.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av utgifter til drosje.

Nemnda bemerker:

Jernbaneforetaket er ansvarlig for forsinkelser, jf. EU-forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser art. 15, jf. forordningens art. 32 i vedlegg I. NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av utgifter, jf. § 7 B.

I henhold til forordningens kapittel IV artikkel 18 har jernbaneforetaket ved forsinkelser og innstillinger en assistanseplikt overfor sine passasjerer. Det følger av bestemmelsens punkt 2 og 3 at jernbaneforetaket plikter å gi passasjerer som er rammet av en forsinkelse tilbud om innkvartering og alternativ transport.

Slik nemnda har forstått det kunne det ikke fremføres tog eller gjennomføres alternativ transport den 12.12 på grunn av stormen.

Klager måtte overnatte og tok så på eget initiativ inn på et hotell på Værnes. Klager har ved oversendelse av saken til Transportklagenemnda krevd utgiftene til overnatting dekket.

NSB har i sitt tilsvarende svar til nemnda informert om at de vil dekke klagers utgifter til overnatting. Nemnda anbefaler at NSB dekker utgiftene til rom og frokost med totalt kr 1.095 i henhold til fremlagt kvittering fra klager.

Den 13.12 pågikk det opprydningsarbeid både på toglinjen og veiene etter stormen.

Nemnda legger til grunn at det denne dagen ikke var mulig å tilby de reisende verken togtransport eller alternativ transport mens opprydningsarbeidet pågikk.

NSBs reisende fikk beskjed om at de måtte vente på et tog som skulle gå senere samme dag når opprydningsarbeidet var forventet ferdig. Nemnda legger derfor til grunn at de reisende ble tilbudt tilfredsstillende alternativ transport ut fra den foreliggende situasjonen etter stormen. Etter at klager hadde ventet i 1 time og 40 minutter på togstasjonene i Hell bestemte han seg for å ta en drosje hjem til Östersund. Klager har således selv valgt å ikke benytte seg av den alternative transporten som ble tilbudt senere samme dag.

Dersom årsaken til forsinkelsen ligger utenfor jernbaneforetakets kontroll, vil det ikke foreligge noe erstatningsansvar, jf. forordningens art. 32 nr. 2 og transportvilkårenes § 7 F. Toget var innstilt 12.12 og deler av dagen 13.12 på grunn av stormen og opprydningen etter denne. Værforholdene disse dagene var av en slik art at det ikke var mulig for NSB å kjøre tog eller sette opp alternativ transport. Under slike forhold, som også rammet fly- og busstrafikken i Sør-Trøndelag og medførte mange stengte veier, anses det å ligge utenfor NSBs kontroll å iverksette tiltak for å gjennomføre reisen på et tidligere tidspunkt. NSB er

dermed heller ikke erstatningsansvarlig for utgiften klager fikk ved at han valgte å ta drosje hjem til Östersund.

På bakgrunn av ovenstående finner nemnda ikke grunnlag for å gi klager medhold i kravet om dekning av utgifter til drosje.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB dekker klagers hotellovernatting og frokost med kr 1095, men kan ikke finne grunnlag for at klagers utgifter til drosje skal erstattes.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

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