

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

..

Saksnummer

40/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge tok toget fra Bergen til Oslo S den 07.08.13. Toget ble forsinket underveis med ca. én time. De hadde togbilletter videre fra Oslo S til Rygge og skulle ta fly hjem til Madrid. Etter råd fra konduktøren gikk de av på stasjonen før Oslo S og tok drosje mot Rygge derfra. På grunn av mye trafikk på veien til Rygge rakk de imidlertid ikke flyet. De måtte kjøpe nye flybilletter, men endte opp med å reise til Alicante og med buss derfra som var eneste mulighet for å komme seg til Madrid.

Klager krever utgiftene til ubrukte togbilletter fra Oslo S til Rygge, drosje, nye flybilletter til Alicante og buss fra Alicante til Madrid dekket av NSB, totalt NOK 6.033.

I tillegg krever klager en erstatning for tort og sveie. Hun mistet en feriedag og to i reisefølget hennes er eldre mennesker som var svært slitne etter en reise som varte i et helt døgn.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget som klager tok den 07.08.13 var 72 minutter forsinket ved ankomst Oslo S. I henhold til NSBs transportvilkår har klager fått 50 % av billettprisen refundert fordi toget var vesentlig forsinket.

Det fremgår videre av NSBs transportvilkår § 7 G når en reise innebærer bytte av tog er overgangstiden minimum 60 minutter for NSBs regiontog. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd. Klager hadde her beregnet for kort overgangstid til toget fra Oslo S videre til Rygge. Hun hadde valgt 35 minutter, mens minimum overgangstid er 60 minutter. Klager hadde kjøpt togbillettene på nsb.no og måtte akseptere transportvilkårene for å kunne gjennomføre kjøpet.

NSB finner ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

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 dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B. Dersom man har valgt for kort overgangstid mellom to tog har man ikke krav på alternativ transport ved forsinkelse, jf. § 7G.

Statens jernbanetilsyn, som før opprettelse av Transportklagenemnda behandlet klager over brudd på EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, har fastslått at forordningen ikke er til hinder for at togselskapet kan ha bestemmelser om overgangstider mellom tog inntatt i sine transportvilkår. Transportklagenemnda - jernbane er enig dette.

Klager hadde kjøpt en billett med overgangstid på 35 minutter på Oslo S. Dette er i henhold til NSBs transportvilkår for kort overgangstid da det skulle vært beregnet minimum 60 minutter mellom ankomst toget fra Bergen og avgang toget til Rygge. Klager har videre også beregnet for kort tid fra ankomst Rygge med toget kl. 15.53 til flyavgang til Madrid kl. 16.50. Ved ankomst med tog til flyplass skal det beregnes 60 minutter overgangstid i tillegg til fristen for innsjekk til aktuell flyavgang. Klager hadde her kun beregnet 57 minutter totalt på flyplassen og det er for kort tid.

Billettene er bestilt den 09.06 for Oslo - Bergen t/r og den 30.08 for Oslo - Rygge.

Informasjonen som fremkommer på nettsidene til NSB ved bestilling er etter nemndas mening tydelig hva gjelder kravet til overgangstid mellom ulike tog. Dette fremkommer av transportvilkårenes § 7 G og ved bestilling av billetter på nettsidene til NSB må man bekrefte at man har lest/akseptert transportvilkårene før man kan fullføre bestillingen.

Nemnda kan etter dette ikke 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, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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.