

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

17/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone skulle ta toget fra Porsgrunn til Gardermoen kl. 07.35 den 19.01.13. Ca. kl. 07.30 ble det opplyst over høyttaler at toget var 10 minutter forsinket grunnet tekniske årsaker. Det vil si at ny tid skulle være 07.45. Da det var minus 12 grader og vind gikk 12-15 personer inn i venteværelset på stasjonen. Klager gikk ut igjen før 07.45 og møtte da en dame på utsiden som fortalte at toget var gått. Det kom ingen ny informasjon over høyttaler. Det ble sagt at høyttaleranlegget inne i venteværelset ikke var i orden.

Foruten klager og hans kone var det to personer til som skulle rekke fly. De fire fikk tak i en drosje i håp om å rekke toget i Larvik. Det ble tatt kontakt om toget kunne vente i to minutter, men det var umulig. På grunn av avstanden mellom E18 og togstasjonene videre, mente drosjesjåføren at Drammen var det eneste alternativet for å rekke toget.

Klager mener de reisende måtte kunne forholde seg til den nye tiden som var 07.45. NSB må derfor dekke utgiftene til drosje fra Porsgrunn til Drammen på kr 1.564 som klager ble påført som følge av at de ikke fikk beskjed om at toget kom tidligere enn annonsert over høyttaleranlegget, jf. NSBs Transportvilkår § 8B.

NSB har i det vesentlige anført:

I henhold til NSBs Transportvilkår § 7B kan passasjerer ved vesentlig forsinkelse fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel utgifter til rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom NSB ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen.

Som det imidlertid fremgår av NSBs Transportvilkår § 7E kan erstatning ikke kreves når passasjerer har blitt opplyst om forsinkelsen, den tapte korrespondansen, eller

toginnstillingen, før eller ved kjøp av billetten, eller om passasjerene på tross av forsinkelsen, eller etter ombooking, har ankommet til bestemmelsesstasjonen i tide eller med forsinkelse på maksimalt 60 minutter.

Klager henviser i sin klage til § 8B og mener han har blitt påført utgifter til alternativ transport på grunn av feil/mangelfull informasjon over høyttaler.

Toget som klager tenkte å ta den aktuelle dagen ble annonsert over høyttaler med ca. 10 minutters forsinkelse, og ville dermed ha ny avgangstid 07.44 i stedet for 07.34. Toget kjørte inn noen minutter av forsinkelsen, og var totalt 6 minutter forsinket til Porsgrunn stasjon, altså kl. 07.40. Toget ankom klagers bestemmelsesstasjon i rute, kl. 10.57.

NSB har forståelse for at situasjonen skapte frustrasjon for klager og hans reisefølge og holder derfor fast ved tilbudet om å refundere klager utgiftene til de ubenyttede billettene. Billettene må i så fall sendes inn i original. En ferdig frankert svarkonvolutt er tidligere sendt til klagers adresse.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om dekning av utgiftene til drosje.

Nemnda bemerker:

Jernbaneforetakene skal både før og under reisen gi passasjerene opplysninger om eventuelle forsinkelser, jf. EU-forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser art. 8 nr. 2. NSB er erstatningsansvarlig for eventuell feil informasjon som de selv har gitt, jf. NSBs transportvilkår § 8 B.

Klager og hans reisefølge fikk informasjon om forsinkelsen over høyttaleranlegget på Porsgrunn stasjon. Spørsmålet er om den informasjonen som ble gitt kan anses som feil informasjon og om NSB er erstatningsansvarlig for utgifter som klager ble påført som følge av dette.

Informasjonen over høyttaleranlegget på stasjonen er det Jernbaneverket som formidler. Jernbaneverket er ikke å anse som «jernbaneforetak» i forordningens forstand, jf. forordningen artikkel 3 punkt 1. Informasjonen gis imidlertid på vegne av NSB, og en samlet nemnd er av den oppfatning at NSB overfor kunden må være ansvarlig for den informasjonen som gis.

Passasjerer må forholde seg ekstra oppmerksomme i minuttene før togets forventede ankomst til stasjonen. I dette tilfellet ble det varslet en forsinkelse på om lag 10 minutter. Toget kom ca. 6 minutter etter at meldingen var gitt.

Toget vil lett kunne kjøre inn en forsinkelse med noen minutter. Tatt i betraktning at dette er et estimert antall minutter forsinkelse burde klager og hans reisefølge vært på perrongen i ventetiden. Nemnda er av den oppfatning at NSB ikke har gitt feil informasjon og at klager derfor må bære utgiftene til drosje selv.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.