

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av forsinket tog.

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-02823

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta toget fra Levanger til Trondheim 27. oktober 2017, med planlagt avgangstid kl.20.05.

Toget var 30 minutter forsinket. For at klager skulle rekke et fly med avgang kl. 21.50 måtte hun ta taxi fra Levanger togstasjon til Værnes flyplass.

klager krever derfor at NSB refunderer taxiutgiften på kr 1200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med togavgang 450 fra Levanger til Værnes den 27. oktober 2017. Dessverre var avgangen forsinket som følge av feil på signalanlegg og skinnegang hos Bane Nor.

Tog 450 hadde annonsert avgangstid fra Levanger klokken 20.05, og annonsert ankomst til Værnes klokken 20.54.

Tog 450 starter fra Steinkjer, hvor toget angikk kl.19:53, 28 minutter forsinket. Når toget starter blir avgang og ankomsttider fortløpende oppdatert på stasjonene langs linjen med estimert ankomst og avgangstid. Estimert ankomst til Levanger var kl.20.31. Faktisk tid ble 20.29. Avgang fra Levanger ble estimert kl.20.31, som også ble aktuell tid. Levanger stasjon har monitorer og tider som ble annonsert av Bane Nor. Tog 450 avgikk altså 26 minutter forsinket fra Levanger.

Klager skulle videre med fly fra Værnes kl.21.50. Fremfor å vente på toget benytter klager drosje fra Levanger kl.20.21 jf. kvittering.

NSB kan erstatte utlegg til alternativ transport dersom NSB har en vesentlig forsinkelse jf. NSBs transportvilkår § 7 a) siste ledd jf. bokstav b) punkt 1. I praksis medfører dette at klager må tåle å vente i inntil 30 minutter før rettighetene blir gjeldende. Disse vilkårene har klager godkjent ved bestilling.

I dette tilfellet var det ikke annonsert en vesentlig forsinkelse jf. vilkårene, og klager befant seg i drosje når avgangen "kun" var 16 minutter forsinket. Klagers utlegg vil derfor ikke kunne dekkes i henhold til NSBs vilkår. Videre vises det til det faktum at klager hadde planlagt for liten tid mellom togets ankomst til flyplass og innsjekk/avgang til flyet. NSB viser her til transportvilkår § 7 d) som angir at den reisende må ha planlagt med minimum 30 minutter ekstra tid ved ankomst til flyplass, i tillegg til annonsert innsjekkingstid for flyselskapet for at kravet skal være omfattet av NSB dekning.

Tog 450 skulle ankomme Værnes kl. 20:54
+ buffer 30 min.
+ Widerøes frist for innsjekk 30 min.

Annonisert innsjekk for WF489 var kl.21:50. Seneste innsjekk var kl.21:20. Klager hadde altså beregnet 4 minutter for kort tid til å være omfattet av NSBs dekning.

Tog 450 innhentet noe av forsinkelsen og ankom værnes ca. 20 minutter forsinket. Bane Nor har ikke avlesning der, men ankomst var da ca. 20 - 21 minutter forsinket. Altså klokken 21.15.

NSB kan selvsagt forstå at klager ble usikker når hun skulle videre med fly, men siden tog 450 ikke har vært innstilt eller vesentlig forsinket kommer klagers utlegg utenom hva NSB dekker. Da klager har planlagt med for liten "buffer" jf. som nevnt over, finner NSB ingen grunn til å gjøre unntak i dette tilfellet. Klager kan ev. søke sitt utlegg dekket hos reiseforsikring.

NSB har i dag imidlertid refundert klagers ubenyttet billett til det kort den var betalt med.

Nemnda bemerker

Reisendes krav om erstatning ved forsinkelse følger av NSBs transportvilkår § 7. Ved vesentlig forsinkelse kan den reisende kreve dekket dokumenterte påregnelige utgifter som følge av forsinkelsen.

Forsinkelsen regnes ved reise på den aktuelle togstrekningen som vesentlig når den er mer enn 30 minutter, jf. § 7 A.

Erstatning kan likevel ikke kreves dersom passasjeren ikke har beregnet nok tid til å rekke avgang med annen transport, jf. § 7 D. Det forutsettes en tidsmargin på 30 minutter i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet.

Klager har i dette tilfellet beregnet for kort tidsmargin da togets rutetid til Værnes var 20.54. Flyavgangen var 21.50 med siste innsjekking kl. 21.20.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgiftene til taxi på grunn av forsinkelsen. Nemnda har merket seg at klager har fått refundert den ubrukte togbilletten.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Else Anette Grannes