

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Forsinkelse

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-00415

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers reise ble kraftig forsinket da toget hun reiste med til Torp lufthavn hadde signalproblemer. Da klager omsider ankom Torp flyplass var utgangene til flyet stengt.

Forsinkelsen resulterte i at klager måtte flytte en avtale og booke nytt fly som gikk senere samme dag. Klager måtte ta buss til Tønsberg og deretter toget til Oslo og videre til Gardermoen for å rekke fly senere på dagen. På grunn av NSB-forsinkelsen fikk klager et utlegg på Kr. 1268,-. Grunnen til at klager valgte å ta akkurat dette flyet var at klager hadde mulighet til å sjekke inn online, og sparte dermed 40 minutter. Klager ville likevel ha god tid til å rekke flyet og være innenfor Wizzairs minste innsjekkingstid på 30 min.

Klager krever refusjon for de ekstra kostnadene forsinkelsen påførte henne

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog 803 den 19. september 2016 fra Nationaltheateret til Torp stasjon. Annonsert avgang fra Nationaltheateret var kl. 05.41 og annonsert ankomst Torp stasjon var kl. 07.14. Toget avgikk på rute, men pga signalfeil hos Jernbaneverket ble toget forsinket og ankom Torp Stasjon kl. 07.46.

Fra Torp stasjon til flyplassen er det busstransport som er inkludert i togbilletten, reisetiden er ca. 4 minutter.

NSB mener at klager ikke måtte ha forventning om at de skulle dekke tapt flyreiser/ dekningsreise som følge av forsinkelsen da det er kjent at forsinkelser på tog kan forekomme og at man således bør planlegge med god "buffer" når man skal rekke en flyavgang og viser til overordnet direktiv og Reisegarantien.

Ved transport påtar NSB seg et særskilt objektivt ansvar for erstatning av dekningsreise når passasjerer ikke rekker sin flytransport. Dette gir kunden en vesentlig rettighet som fraviker fra overordnet direktiv og Reisegarantien, ved at NSB dekker utlegg til dekningsreise ved en forsinket ankomst over 30 minutter, men under 60 minutter. Ansvar et NSB påtar seg er en betingelse som den reisende må oppfylle; NSB dekker utlegg til dekningsreise dersom den reisende i utgangspunktet har planlagt med en "buffer" med minimum 30 minutter. ekstra tid ved ankomst flyplassen i tillegg til annonsert innsjekkingsfrist for flyselskapet.

Seneste innsjekkingstid hos Wizz Air er 40 minutter før annonsert avgangstid. Frist for online innsjekking er 3 timer før avreise som ville medført at frist var passert før togreisen startet.

NSB mener at seneste innsjekk for W6 1744 var kl. 07.35, ut fra NSBs reisegaranti med angitt buffer på 30 minutter samt Wizz Airs frist for innsjekk hadde klager regnet 8 minutter for tid for å være omfattet av dekning.

NSB har av servicemssige årsaker vagt å refundere ytterligere 50 prosent av klagers togbillett, slik at togbilletten er refundert i sin helhet, men står fast ved at de ikke kan dekke klagers tap.

### **Nemnda bemerkar**

NSB har i sine transportvilkår bestemmelser om refusjon tilsvarende 50% av billettprisen og erstatning ved forsinkelser, jf. § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige utgifter, jf. § 7 B. Ved togreise på denne strekningen anses en forsinkelse på mer enn 30 minutter for vesentlig.

Den reisende forutsettes imidlertid i rimelig utstrekning å måtte ta hensyn til muligheten for mindre forsinkelser. Dersom man skal reise med tog til en flyplass og videre med fly, må det beregnes noe ekstra tid. I transportvilkårenes § 7 D forutsettes at det beregnes minst 30 minutter fra ankomst flyplass og fram til stenging av flyselskapets innsjekkingstid.

Nemnda legger til grunn at toget fra Nasjonalteatret til Torp skulle ankomme Torp togstasjon kl. 07.15 og at klager skulle ta fly til Polen med avgang kl 08.15. På grunn av signalfeil ankom toget kl. 08.15, dvs. 46 minutter forsinket. Klager kom for sent til flyet.

Nemnda har merket seg at klager har fått refundert hele billettprisen, dvs. mer enn transportvilkårene gir rett til.

Når det gjelder kravet om erstatning, legger nemnda til grunn at siste innsjekkingstid for Wizz Air flyet var 40 minutter før avgang, dvs. kl. 07.35.

Dersom toget hadde vært i rute, ville klager med tillegg av 4 minutters busstid, vært på flyplassen tidligst kl. 07.20. Dette er under 30 minutter før siste innsjekking på flyet og klager har ifølge regelverket ikke beregnet tilstrekkelig buffer for mulig forsinkelse.

Nemnda har i tidligere sak uttalt at klagers medlemskap i fordelsprogrammer som gir prioritert ved innsjekking ikke stiller saken i et annet lys. Det er avgjørende er tidspunktet for stenging av innsjekking.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i kravet om å få erstattet utgifter til dekningsreise.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)