

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av en tiltenkt taxiregning på 8125 kroner som følge av frakjøring av buss.

### Dato

09.10.2017

### Saksnummer

2017-01044

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist med buss-for-tog fra Arendal til Asker den 26.08.2016 klokken 19.20.

Klager ankom Arendal stasjon kl.19.05. Ved forespørsel til en konduktør på stedet, ble det bekreftet at bussen stoppet på Arendal stasjon. Klokken 19.36 tok klager kontakt med NSB kundeservice for å etterlyse bussen. Etter lengre venting på telefonen blir det informert om at bussjåføren hevder å ha vært i Arendal og plukket opp passasjerer. Klager avviser dette, noe som også blir bekreftet at de to andre passasjerene på stedet. Klager krever så alternativ transport til Asker/Oslo. Dette blir avvist med det grunnlag at ansvarlig vakthavende sjef hos NSB ikke har gitt godkjenning til dette. Etter flere samtaler mellom klager og kundebehandleren på telefonen bekrefter konduktøren, som tidligere bekreftet at bussen hadde avgang fra stasjonen, overfor kundebehandleren på telefonen at det aldri er kommet noen buss på stasjonen.

Klager tok da kontakt med Arendal taxi som informerte at taxi til Oslo kostet ca. 8000 kroner. Dette var en kostnad klager ikke våget i lys av samtale med kundebehandleren hos NSB. Samtlige leiebil firmaer var stengt, og klager hadde ingen andre alternativ enn å skaffe ny overnatting for natten og ta buss påfølgende Nettbuss mot Asker neste morgen. Dette resulterte i at klager måtte avlyse aktiviteter for lørdag, og fikk en ødelagt helg etter en lang arbeidsuke.

Klager krever derfor full kompensasjon av NSB i henhold til gjeldende taxi sats pluss tidsforsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB har i ettertiden undersøkt forholdene.

Det viser seg at bussen var satt opp til å avgå klokken 19.11 - altså 9 minutter før annonsert avgangstid på klagers billett. At dette ikke ble avdekket når klager tok kontakt med NSB sitt kundesenter, og heller ikke av saksbehandler ved svar på klagen til selskapet, beklager NSB. Når klager tok kontakt på telefon er det NSBs forståelse at problemstillingen var at bussen ikke hadde stoppet/avgått fra Arendal stasjon - noe den faktisk hadde, men før annonsert tidspunkt på klagers billett.

NSBs kundesenter har i samtale med klager ikke konstantert noen feil fra vår side, og har således ikke gitt noen forhåndstilsagn på dekning av drosje da de må ha antatt at klager har vært for sent ute eller vært på feil sted, som generelt forekommer. Det var da ikke tilfelle her. Feilen ligger hos NSB, og selskapet ber om unnskyldning for at klager ikke fikk reist som planlagt, og for plunder og heft han fikk i denne forbindelse.

Klager har fått dekket stipulert utlegg til overnatting, NSB har dekket estimert forpleining og alle reisekostnader har blitt refundert i sin helhet. NSB tilbød også klager et gavekort på kr 2000,- mot at saken ble avsluttet med det, som ble avslått da klager vil ha dekket en utgift/tap han ikke har hatt. Til tross for problemene som klager ble påført kan NSB allikevel ikke tilby klager et pengebeløp for en ikke påført utgift/tap tilsvarende en drosjetur.

Dersom de faktiske forhold hadde vært avklart under telefonsamtalen ville klager ha fått arrangert drosje av oss eller fått OK på utlegg. Mange situasjoner kan imidlertid være sammensatt og ikke opplagt når man tar kontakt med NSBs kundesenter - og den reisende må da selv agere og legge ut for alternativ transport og sende krav til NSB. Det er vanlig at NSB mottar krav om dekning av utlegg til alternativ transport uten at det er gitt noe tilsagn på forhånd. Passasjerenes rettigheter er angitt i NSBs transportvilkår som klager viser til, og som ble godkjent ved bestilling av reisen via internett. Der følger det at ved tilfelle av innstilling/vesentlig forsinkelse har den reisende etter NSBs transportvilkår § 7 B punkt 1, rett på:

Utgifter til rimeligste mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom NSB ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen.

Plikt til å begrense utgifter er også beskrevet i NSBs transportvilkår § 8 B siste punktum; Passasjerer plikter likevel i rimelig utstrekning å begrense utgiftene.

Overnatting og buss neste dag som klager endte opp med her - er slik NSB ser det i henhold til ovennevnte. I dette tilfellet kunne ikke selskapets kundeservice konstantere noe mislighold fra NSB sin side når klager ringte, hvor fokus har vært på om bussen hadde stoppet/avgått - fra Arendal eller ikke, slik NSB forstod det.

Generelt vil det da være opp til den enkelte reisende hvor lang forsinkelse man kan tåle i forhold til hva man skal - vurdert opp mot tapsbegrensningsplikt, og den reisende må eventuelt dokumentere nødvendigheten av høye utlegg og alternativer i ettertid, altså

en situasjon hvor du f.eks skal i bryllup vil kunne bli vurdert annerledes enn om du skal hjem.

Klager angir at det var to andre i samme situasjon hvor en tok drosje til Kongsberg. NSB anser det ikke som unaturlig at man da i en slik felles situasjon som et alternativ kunne gått sammen og blitt med drosjen til Kongsberg og videre - og delt på utgiften til drosjen forholdsmessig og eventuelt gått sammen om krav til oss.

Erstatning for ikke økonomisk skade krever særskilt hjemmel. Dekning av en angitt utgift/tap som klager ikke har hatt kommer således utenom hva NSB dekker, da dette ikke er i henhold til normale erstatningsrettslige prinsipper om gjenopprettelse ved lidt tap. Dette vil være en berikelse, ikke gjenopprettelse. Basert på faktum som nå har fremkommet, opprettholder NSB sitt tilbud om et gavekort på kr 2000.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at NSB har erkjent ansvar for at klager ble frakjørt av bussen fra Arendal til Oslo.

Nemnda legger til grunn at klager overnattet i en leilighet i Arendal og ankom Høvik kl 10.30 neste dag i stedet for sen kveld dagen før.

Klager har krevd erstatning med kr. 8.125 som tilsvarer det en taxi ville ha kostet fra Arendal til Oslo.

Klager har fått dekket stipulerte utgifter til overnatting og forpleining med kr 800 samt reiseutgifter og klager er tilbudt et gavekort på 2000 kroner i NSB.

Klagers krav gjelder et ikke økonomisk tap og må ses som et krav om kompensasjon for den forsinkelse og uleilighet han ble påført.

Etter nemndas syn har klager fått dekket det han har krav på i følge NSBs transportvilkår og vanlige kontraktsrettslige prinsipper. Det forhold at en taxi ville ha kostet NSB vel 8000 kroner, kan ikke ses å være relevant for erstatningsvurderingen.

Nemnda kan ikke se at det foreligger annet grunnlag for kompensasjon i dette tilfellet. NSB har gjort feil og det synes å ha vært misforståelser i flere ledd. Nemnda kan imidlertid ikke se at det fra NSBs side er utvist forsett eller grov uaktsomhet, hvilket er et krav for erstatning for tort og svie etter skadeserstatningsloven § 3-5.

Nemnda kan etter dette ikke se at klager har krav på erstatning ut over de beløp han er tilbudt.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)