

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

### Dato

04.07.2013

### Saksnummer

7/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 26.12.12 skulle klager reise med tog fra Ski til Åndalsnes sammen med sine to ungdommer på 14 og 18 år. Toget fra Ski til Oslo S skulle gå kl. 13.29. Ti minutter før avgangstid ble det opplyst at det var jordfeil på Oslo S så ingen tog verken kom eller gikk til Oslo S. Etter litt tid kom lokaltoget 13.43 inn på stasjonen, og passasjerene fikk beskjed over høyttaler at de skulle ta det til Hauketo og buss derfra. Siden toget til klager hadde avgang fra Oslo S kl. 14.02, var klager redd for å miste det og spurte derfor lokfører om regiontoget ville vente på forsinkede passasjerer. Han anbefalte klager å ta drosje, men hadde ikke drosjerekvisisjon å dele ut. Klager fikk en drosje kl. 13.45 og rakk toget til Dombås/Trondheim med noen minutters klaring.

Klager bestilte billettene på nsb.no og mener at dersom de togtidene som der ble anbefalt ikke er i tråd med NSBs egne regler, så er dette NSBs ansvar.

Klager krever utgiftene til drosje refundert på grunnlag av feil informasjon fra personalet og feil utstedt billett, jf. NSBs Transportvilkår § 8 B.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7A at med en forsinkelse menes for sen ankomst til bestemmelsesstasjon i forhold til NSBs ruteplan. Med vesentlig forsinkelse menes alle NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, Samt Trondheim og Bodø som er mer enn 60 minutter forsinket, og for andre tog mer enn 30 minutter forsinket.

Toget klager skulle reise med på delstrekningen fra Ski til Oslo var den aktuelle dagen 24 minutter forsinket til Oslo S. Vilåårene for å kunne kreve refusjon av utgifter til taxi etter NSBs Transportvilkår foreligger ikke, da toget var under 30 minutter forsinket.

Som det videre fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 G er overgangstiden, når en reise innebærer bytte av tog, minimum 60 minutter for NSBs regiontog og 30 minutter for alle andre tog. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd.

Da klager kjøpte billetten på nsb.no ble hun gjort kjent med NSBs overgangsregler, og at det må beregnes minst 30 minutters overgangstid på den aktuelle strekningen. Videre har klager, før kjøpet ble gjennomført, bekreftet at NSBs reisebetingelser er lest og akseptert. Klager valgte til tross for dette likevel å ta et tidligere tog. Med den avgangen klager valgte hadde hun bare 13 minutters overgangstid. I tillegg ble klager på billetten varslet om følgende: «Valgt overgangstid er for kort i henhold til transportvilkår.»

Vilåårene for å kunne kreve erstatning etter NSBs Transportvilkår foreligger derfor ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

#### **Nemnda bemerker:**

NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjeren kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B. Dersom man har valgt for kort overgangstid 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 13 minutter på Oslo S. Dette er i henhold til NSBs transportvilkår for kort overgangstid. Spørsmålet er om klager kan lastes for å ha bestilt en reise der overgangstiden var for kort.

Statens jernbanetilsyn har i en passasjerklagesak (ref.11/988-7 av 08.11.11) uttalt at NSB har ansvar for å innarbeide en tilstrekkelig overgangstid ved bestilling og utstedelse av gjennomgående billetter. Tilsynet skriver videre: «I den grad jernbaneforetaket opererer med overgangstider, vil de etter tilsynets vurdering være pliktige til å innarbeide overgangstiden ved bestilling av billetten. Det vil ikke være tilstrekkelig kun å henvise til slike overgangstider. Det ville føre til en de facto ansvarsfraskrivelse fra jernbanepassasjerrettighetene all den tid togpassasjerer formodentlig vil velge det reisealternativ som blir anbefalt av jernbaneforetaket ved bestillingen».

NSB har etter dette endret bestillingssystemet på nettsidene noe. Klagers billett er utstedt 30.11.12. På det tidspunktet var det ingen direkte informasjon i bestillingssystemet på nettsidene om eventuell for kort overgangstid der dette er tilfellet. Klager kunne dermed uten

videre advarsel bestille en slik billett. Etter betaling får man et varsel om for kort overgangstid og på billetten vil også en setning om at overgangstiden er for kort stå. Billetten mottas enten pr. e-post eller hentes ut på stasjonen før avreise. Det er etter nemndas mening for sent å få en slik viktig informasjon etter at betaling er gjennomført og billetten mottatt.

Bestillingssystemet burde etter nemndas syn vært lagt opp slik at man ved bestilling av en sammenhengende reise får opp de alternativene NSB innestår for, eventuelt med et tillegg om at man på eget ansvar kan velge en tidligere avgang på neste tog videre på reisen. NSB må være ansvarlig for at kunder kan komme til å velge reiser med for kort overgangstid når de bestiller billetter på NSBs nettsider.

Klager kan etter dette ikke lastes for å ha bestilt en reise fra Ski til Åndalsnes med for kort overgangstid på Oslo S.

Det var ikke satt opp alternativ transport fra Ski til Oslo S slik at klager kunne rukket toget til Åndalsnes ved å benytte denne. Klager ville dermed ha kommet vesentlig forsinket frem til Åndalsnes om hun ikke hadde tatt en drosje til Oslo S.

Nemnda anbefaler etter dette at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med drosje fra Ski til Oslo S med kr 831, jf. transportvilkårenes § 7 B nr. 1.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til alternativ transport med drosje mellom Ski og Oslo S.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, 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.*