

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Forsinkelse

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00298

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok 15. januar 2017 tog fra Mo i Rana til Bodø for å reise videre med fly. Toget gikk fra Mo kl. 14:24 og skulle ankommet Bodø kl. 17:28, men på grunn av forsinkelse ankom toget først kl 19:15.

Denne dagen hadde et av NSBs lokomotiv havarert og sperret skinnegangen over Saltfjellet. Lokomotivet måtte flyttes før klagers tog kunne fortsette mot Bodø. På grunn av forsinkelsen mistet klager flyet sitt fra Bodø lufthavn.

Til NSBs tilsvaer ønsker klager å presisere at konduktøren faktisk opplyste passasjerene at NSB ville dekke utgifter de måtte bli påført pga av forsinkelsen. Det har kommet frem i ettertid at NSB var klar over at lokomotivet sperret linjen før klagers tog gikk fra Mo. Dersom dette hadde blitt opplyst passasjerene før avgang ville de ha kunnet valgt andre transportalternativer. For klager kunne fly til Bodø da vært et alternativ.

Klager opplyser at han reiste uten bagasje og dermed kan sjekke inn på flyet ved "gaten".

Klager krever refusjon for utlegg til ny flybillett, drosje fra stasjon til flyplassen i Bodø totalt kr. 1766,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog 471 den 15. januar med annonsert avgang fra Mo i Rana kl. 14:24 og ankomst Bodø kl. 17:28. Toget gikk på rute, men ble forsinket underveis og ankom Bodø kl. 19:09, dvs. 101 minutter forsinket.

Årsaken skyldtes ikke feil på NSBs tog, men et arbeidstog som på vegne av Bane Nor utførte arbeid på linjen. Toget hadde havarert og sperret linjen og NSBs tog ble benyttet til å taue arbeidstoget vekk fra linjen.

NSBs konduktør har ikke gitt tilsagn om at NSB vil dekke utlegg til ny flybillett eller annen transport etter ankomst Bodø stasjon. Det vises til dialog med konduktørleder hvor det fremgår at konduktøren opplyste passasjerene om å henvende seg via Ros/ris-skjemaet på NSBs nettsider. NSB bestrider dermed at det er inngått særskilte muntlige avtaler om å dekke utlegg. Slik NSB ser det, ville klager uansett blitt påført disse.

NSB hefter for transport frem til bestemmelsesstasjon. Det at klager ikke rakk den planlagte flyavgangen, er ikke en direkte påregnelig utgift, men en følgeskade. NSBs transportvilkår omfatter ikke dekning av følgeskader

I NSBs vilkår er det egne regler for transport til flyplasser der NSB konkret markedsfører dette. For tog 471 fra Trondheim til Bodø er en vesentlig forsinkelse angitt til 60 minutter jf. NSB transportvilkår. Dersom Bodø stasjon hadde vært lokalisert på flyplassen eller hvis NSB hadde tilbringertjeneste fra stasjon til flyplass, eller markedsført Bodø stasjon som en flyplassdestinasjon, så ville klager i allikevel ikke vært innenfor NSBs særskilte garanti for dekningsreise ved forsinkelse.

I følge NSB transportvilkår kan NSB dekke utgifter til ny flybillett dersom den reisende har planlagt med buffer på minimum 60 minutter. Seneste innsjekkingstid hos SAS er 30 minutter før annonsert avgangstid. Avgangstiden for klagers fly var 18:25 og dermed hadde klager planlagt med 33 minutter for lite tid for å være omfattet av dekning.

NSB opprettholder sitt avslag knyttet til dekning av transport fra Bodø stasjon til lufthavnen og ny flybillett fra Bodø lufthavn. Klager har imidlertid fått refundert 50 prosent av billettprisen.

### **Nemnda bemerker**

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av påregnelige direkte utgifter i tillegg til refusjon av 50 % av billettprisen, jf. NSBs transportvilkår § 7B. En forsinkelse regnes i dette tilfellet som vesentlig når den er på mer enn 60 minutter, jf. vilkårene § 7 A.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen var på 101 minutter slik at § 7 B kommer til anvendelse. Nemnda har merket seg at klager har fått refundert 50 % av togbilletten samt mottatt et gavekort for de øvrige 50 %.

Forsinkelsen førte til at klager ikke rakk et fly i Bodø og ble som en direkte følge av forsinkelsen påført utgifter til ny flybillett. Spørsmålet er om dette er en påregnelig følge av forsinkelsen.

Nemnda har drøftet dette spørsmålet tidligere. jf. avgjørelsen i sak 12/15 J som også gjaldt forsinkelse med toget fra Mo til Bodø, og hvor utgifter til ombooking av flybillett ble anbefalt dekket av nemndas flertall.

I følge NSBs transportvilkår § 7 D kan imidlertid ikke erstatning kreves dersom passasjerer ikke har beregnet tilstrekkelig tid til på flyplassen. Det forutsettes at det beregnes 60 minutter ekstra tid fra ankomst flyplass til flyselskapets innsjekkingstid.

Klagers tog skulle ankomme Bodø jernbanestasjon kl.17.28 og flyets avgangstidspunkt var kl. 18.25 med siste innsjekking 30 minutter før, dvs. kl. 17.55. Det må også forutsettes at det tar noe tid med taxi fra togstasjonen til flyplassen. Klager har følgelig ikke beregnet så lang tid som forutsettes i § 7 D og er ikke berettiget til dekning av utgiftene til ombooking. Etter nemnda syn har klager beregnet for snau tid selv om han reiste uten bagasje og kunne sjekke inn ved gaten.

Nemnda legger til grunn NSBs opplysning om at de ikke var klar over toghavariet før avgang fra Mo i Rana.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)