

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter til nye flybilletter som følge av forsinket tog.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-02404

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med NSB fra Oslo S til Gardermoen 28. august 2017 kl. 09.54, med planlagt ankomst kl. 10.17.

Toget ble forsinket og hadde derfor ikke avreise fra Oslo S før kl.10.54. Dette resulterte i at klager ikke rakk planlagt flyvning som hadde avgang fra Gardermoen kl. 11.20.

Klager krever derfor at NSB refunderer kostnaden til nye flybilletter til 813,40 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte tre billetter på billettautomaten på Oslo S 28. august kl.09.35. Billettene var gyldig fra sone 1 til sone 4N (Oslo lufthavn).

Første togavgang etter klagers billettkjøp var med tog 510 som hadde planlagt avgang kl.09.55. Grunnet tekniske problemer med Bane Nor sitt signalsystem ble tog 510 forsinket med 32 minutter. Faktisk avgang ble derfor kl. 10.22 og toget ankom Oslo Lufthavn først kl.10.51. NSB viser til vedlagt dokumentasjon på togets logg.

NSB viser til sine transportvilkår, som er godkjent av Samferdselsdepartementet, hvor det er uttalt at NSB ikke har ansvar for skade som følge av forsinket ankomst. Et unntak fra dette utgangspunktet er transport til flyplass. Hvis det oppstår en forsinkelse på mer enn 30 minutter og passasjerer mister flyvningen, kan passasjerer ha krav på refusjon av kostnader til nye flybilletter etc. For at det skal være tale om rett på erstatning må passasjerer ha beregnet en tidsmargin på 60 minutter, samt innsjekkingstidspunkt på fly. Dette vil si at det må beregnes 60/30 minutter ekstra tid ved ankomst flyplass i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet.

Det følger av Norwegians hjemmeside at innsjekk må skje senest 45 minutter før planlagt avgang. Med utgangspunkt i denne saken vil beregningen være følgende:

Planlagt ankomsttid for tog 510 på Oslo Lufthavn: kl.10.17

+ tidskrav i henhold til transportvilkår § 7 D: 30 minutter

+ Norwegians innsjekningsfrist : 45 minutter

Planlagt avgangstid for klagers flyvning med DY1234 var kl. 11.20. Det innebærer at frist for innsjekk var kl.10.35. Klagers planlagte reisetidspunkt var derfor 12 minutter for kort etter vilkåret i § 7 D.

NSB er således ikke ansvarlig for den ekstra kostnaden, og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettkostnaden til nye flybilletter. Derimot har NSB tilbudt å refundere klager 50% av billettkostnadene i henhold til § 7 J i Transportvilkårene.

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 30 minutter, jf. vilkårene § 7 A.

Nemnda legger til grunn at klager skulle ta tog kl 09.54, men at toget ble forsinket på grunn av tekniske problemer. Klager har oppgitt at første tog gikk kl 10.45, mens NSB opplyser at toget gikk kl 10.22. Klager er tilsendt tilsvaret fra NSB, men har ikke gitt kommentarer til dette. Nemnda legger til grunn at toget gikk kl 10.22 og ankom Gardermoen kl 10.51. Det er imidlertid ikke avgjørende for nemndas vurdering hvorvidt toget var 32 minutter eller 63 minutter forsinket.

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 30 minutter ekstra tid fra ankomst flyplass til flyselskapets innsjekkingstid.

Klagers planlagte tog skulle ankomme Gardermoen kl 10.17 og flyets avgangstidspunkt var kl 11.20 med siste innsjekking 45 minutter før, dvs. kl 10.35. Klager har følgelig ikke beregnet så lang tid som forutsettes i § 7 D, og er ikke berettiget til dekning av flybillettene.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at klager får dekket utgiftene til flybilletter.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig

Nemndas representanter

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