

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for ikke benyttede flybilletter.

Dato

..

Saksnummer

38/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning for ikke benyttede flybilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 06.08.13 kjøpte klager en billett for reise t/r Røros - Hamar - Gardermoen på nsb.no. Klager skulle reise videre med fly fra Gardermoen til Stockholm og bestilte flybillett samme dagen. Den 07.08.13 gikk klager til Røros stasjon for å hente togbilletten. Det fremkom da av billetten at det ville settes opp buss på strekningen Røros - Hamar. På billetten var samme ankomsttidspunkt til Hamar angitt selv om det ikke kunne la seg gjøre med buss. Ved telefonsamtale med NSBs kundeservice samme ettermiddag fikk klager bekreftet at det på nsb.no ikke fremkom at det var buss på strekningen. Som følge av dette ville klager ikke rukket toget fra Hamar til Gardermoen og kunne derfor heller ikke få benyttet flybilletten fra Gardermoen til Stockholm. Klager måtte finne en helt annen reisemåte og tidspunkt for å komme frem til sitt reisemål. Klager sendte inn krav om refusjon av både togbilletten og flybilletten til NSB. NSB har kun refundert togbilletten.

Klager mener NSB ikke tar ansvar for manglende og endret opplysning rundt bestilling av togbillett på nett. Opplysning om minimum 60 minutters overgangstid mellom to tog eller muligheten for å velge senere togavganger lå ikke inne da klager bestilte sin billett den 06.08.13. NSB har derfor solgt en reise som ikke er gyldig. Som følge av at klager har fått en ugyldig togreise t/r må hun finne andre eller meget fordyrende alternativer for sin reise til Stockholm. Dette gjelder både ut- og hjemreisen.

Klager krever en erstatning på kr 1.491 for flybilletten som hun ikke får benyttet.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 2 F at NSB kan innstille togavganger og omdisponere togmateriell når dette er nødvendig på grunn av årsaker utenfor NSBs kontroll, f.eks.

ekstraordinære værforhold, uforutsette problemer med kjøreveien, offentlige påbud og forbud, streik, etc.

Toget som klager hadde tenkt å ta den 14.09.13 fra Røros via Hamar til Gardermoen Lufthavn måtte på grunn av forbedringsarbeider på sporet bli erstattet av buss. Denne informasjonen kom dessverre ikke opp da klager den 06.08.13 bestilte billettene for den 14. og 28.09.13 fra Røros til Gardermoen t/r. NSB har som følge av dette refundert togbilletten i sin helhet.

Klagers krav om erstatning av ubenyttet flybillett kan imidlertid ikke imøtekommes da klager har beregnet alt for kort overgangstid ved ankomst Gardermoen. I henhold til NSBs Transportvilkår § 7 E må man beregne minst 30 minutter ved ankomst flyplassen i tillegg til innsjekkingstiden til flyselskapet. Toget ville hatt ankomsttid på Gardermoen kl. 11.01, mens flybilletten klager kjøpte viser senest innsjekking kl. 11.15.

NSB finner under denne forutsetningen ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av flybillettene.

Nemnda bemerker:

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerene fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf. NSBs transportvilkår § 7 B. Med vesentlig forsinkelse menes forsinkelser på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstedet for regiontog og mer enn 30 minutter på øvrige tog.

NSB solgte klager en billett via nsb.no der det ikke fremkom at det var satt inn buss for tog på strekningen fra Røros til Hamar. Som følge av dette ville ikke klager rekke toget fra Hamar til Oslo lufthavn Gardermoen. I følge rutetabellen ville neste tog fra Hamar ankomme Oslo Lufthavn kl. 13.01. Dette er to timer forsinket i forhold til ankomsttidspunktet angitt på klagers togbillett. Klager ville således ankomme flyplassen vesentlig forsinket og som følge av dette heller ikke rekke sitt fly til Stockholm.

Klager hadde kjøpt en flybillett ut fra den forutsetning av toget ville ankomme Oslo Lufthavn kl. 11.01. Klager hadde således i utgangspunktet beregnet for kort overgangstid for ankomst flyplassen og fristen for innsjekking til flyet. Det er i slike tilfeller passasjerens risiko dersom man som følge av en forsinkelse ankommer for sent til å rekke en videre reise med fly. I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen som ville oppstå for klager at det var solgt en togbillett fra Røros via Hamar til Oslo Lufthavn som ikke kunne gjennomføres fordi deler av strekningen måtte skje pr. buss. Klagers tap er en direkte følge av denne feilen. Dette tapet kan ikke klager lastes for all den stund hun forholdt seg til tidene hun fikk bekreftet ved bestilling av sin togbillett.

Nemnda anbefaler at NSB dekker klagers tap på kr 1.491 for flybilletten hun ikke fikk benyttet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB dekker klagers tap på kr 1.491 for flybilletten hun ikke fikk benyttet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, 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.