

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ekstra utgifter som følge av forsinket tog.

### Dato

15.08.2018

### Saksnummer

2018-00714

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med toget fra Askim 8 februar 2018 kl. 05.03 med beregnet ankomst på Oslo S kl. 05.57, og deretter ta Flytoget til Gardermoen. Fra Gardermoen skulle klager reise videre med fly som hadde avgang kl .07.45.

Mellom Spydberg og Ski ble toget stående som følge av signalfeil. Det ble ikke gitt informasjon fra NSB på hvor lang tid denne forsinkelsen ville ta, eller tilbud om alternativ transport. Dette resulterte i at klager ble over 60 minutter forsinket og rakk derfor ikke planlagt flyreise fra Gardermoen kl. 07.45. Klager måtte bestille ny flybillett og pådro seg en ekstra kostnad på 1700 kroner.

Klager understreker at han hadde beregnet tilstrekkelig med overgangstid med Flytoget og innsjekk på Gardermoen. Klager viser videre til at det er en feil i billetten. Tidspunktet for avreise fra Askim var kl. 05.03 hvor det er beregnet 54 minutter til Oslo S, som vil gi en ankomsttid kl. 05.57 og ikke kl. 06.57 som det er oppført i billetten.

Årsaken til at klager ikke hadde valgt å bestille billett med Flytoget til et spesifikt tidspunkt var fordi han ville ta høyde for forsinkelse eller behov for andre fremkomstmidler til Oslo lufthavn.

Klager krever at NSB refunderer kostnaden for nye flybilletter til 1 700 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med tog 1904 fra Askim til Oslo 8. februar 2018 kl. 05.06, med planlagt ankomst på Oslo S kl. 06.01. Toget hadde avgang til oppsatt rutetid, men på grunn av kommunikasjonsfeil med Bane NOR ble toget stående mellom Knapstad og

Tomter. Dette resulterte i at toget ble forsinket og ankom Oslo S først kl. 07.18. Det vises her til vedlagt logg for tog 1904.

Rundt kl. 06.00 samme dag var det påkjørsel av et menneske ved Nationaltheatret stasjon. Dette førte til massive forsinkelser, samt innstilling på trafikk til og fra Oslo. Denne hendelsen medførte at både Flytoget og tog 1904 ble forsinket. Det vises her til vedlagt dokumentasjon fra Bane NOR.

NSB hefter for transport frem til bestemmelsesstasjon, som i dette tilfellet er Oslo S. NSB anser ikke det at klager har pådratt seg utlegg til ny flybillett som en direkte påregnelig utgift, men som et avledet tap. NSBs transportvilkår omfatter som utgangspunkt ikke dekning av slike utlegg. Dette er i tråd med anbefalt bransjestandard for kollektivtrafikk i Norge. NSB viser her til NHOs reisegaranti hvor det uttales at «[r]eisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelse f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller flyavgang.»

For transport til spesifiserte stasjoner i tilknytning til flyplasser som Oslo lufthavn påtar imidlertid NSB seg et særskilt ansvar for erstatning av dekningsreise når passasjerer ikke rekker sin flytransport. Dette gir kunden en vesentlig rettighet som fraviker fra hovedregelen beskrevet i avsnittet over. Rettigheten er gjeldende såfremt man har planlagt oppmøte i henhold til NSBs vilkår i § 7 D. Det vises her til vedlagt oversikt over NSB og Flytogets transportvilkår.

Klager hadde planlagt å reise videre med Flytoget fra Oslo S. Planlagt avgangstid for Norwegians flyvning DY1102 til Berlin var kl. 07.45. Det følger av Norwegians vilkår for innsjekk at seneste innsjekkingstid for den aktuelle reisen var kl. 07.00. NSB viser her til utdrag fra Norwegians nettside.

Man bør planlegge med vesentlig lenger tid enn det som fremkommer av vilkårene når man setter sammen en reise med flere transportørertil flyplass. Med utgangspunkt i de tider som er gjengitt i vilkårene som NSB har vist til, vil det i dette tilfellet ikke være tale om krav på erstatning av ny flybillett. Tar man høyde for den vesentlige forsinkelsen som oppstod hos NSB og Flytoget på 30 minutter hver, kravet til overgangstid, samt transporttiden til Oslo Lufthavn, så blir Norwegians krav til tidspunkt for oppmøte/ innsjekk vesentlig overskredet. I noen tilfeller bør man vurdere å reise til flyplassen kvelden i forveien når reisen til flyplassen ikke blir, eller kan settes sammen i henhold til vilkår og anbefalinger.

Klager har fått refundert 50 prosent av billettprisen på togreisen, men NSB kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ny flybillett. Dersom klager har reiseforsikring kan han muligens ha dekning for utlegget der.

## **Nemnda bemerker**

Klager krever refundert togbilletten fra Askim til Oslo S samt utgifter til ny flybillett med kr. 1700 på grunn av forsinkelse med toget fra Askim.

Nemnda legger til grunn at klagers plan var å ta tog fra Askim kl. 05.05 med ankomst Oslo S kl. 05.57. Han skulle deretter ta første tog til Gardermoen for å ta fly til Berlin med avgang 07.45.

På grunn av signalfeil ankom toget Oslo S først kl. 07.18.

På grunn at en påkjørsel var både Flytoget og NSBs tog til Gardermoen betydelig forsinket.

Klager kom for sent til Gardermoen og måtte kjøpe ny flybillett med avgang kl. 12.15.

Nemnda bemerker at toget fra Askim var vesentlig forsinket i henhold til NSBs reisevilkår § 7 A. Klager har etter denne bestemmelsen fått refundert 50 % av billettkostnaden.

Etter § 7 B kan den reisende også fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter. Utgift til ny flybillett er i utgangspunkt ikke regnet som en påregnelig direkte utgift. Nemnda viser til bransjestandarden som er anbefalt ved avtale mellom Transportbedriftenes Landsforening og Kollektivtrafikkforeningen hvor det sies at standarden ikke omfatter "følgeskader av forsinkelsen f.eks. at du ikke rekke tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.

NSB og Flytoget har imidlertid i sine reisevilkår åpnet for at det på visse vilkår kan fremmes krav om erstatning for utgifter til ny flybillett ved for sen togankomst til de største flyplassene.

Nemnda bemerker at klager kun hadde kjøpt billett for tog til Oslo S. I forhold til denne reisen anses utgiften til ny flybillett ikke som en direkte påregnelig utgift, men et avledet tap som det ikke er grunnlag for å få erstattet.

På bakgrunn av klagers anførsel om at dette er et urimelig resultat, finner nemnda grunn til å føye til at selv om klager hadde kjøpt reise med NSB helt fram til Gardermoen, ville det likevel ikke vært grunnlag for erstatning på grunn av reglene om beregning av tilstrekkelig overgangstid.

Ifølge NSBs vilkår § 7 D forutsettes det at det må beregnes 30 minutter ekstra tid i tillegg til innsjekkingstidspunktet, dvs. at klager måtte beregne å være på Gardermoen kl. 06.30. Ifølge § 7 G må det også beregnes overgangstid ved bytte av tog med 30 minutter.

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

## Vedtak

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)