

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med en forsinkelse på grunn av togstans.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

27/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter i forbindelse med en forsinkelse på grunn av togstans.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie reiste den 31.03.13 med toget fra Trofors til Bodø. På grunn av teknisk feil på toget kom dette aldri lenger enn til Drevvatn stasjon. Det ble satt opp buss for videretransport, men det tok lang tid før bussene var klare og allerede før avreise fra Drevvatn stasjon ble det klart for klager at de ikke kom til å rekke videre kommunikasjon fra Bodø. Etter å ha konsultert NSB kundesenter per telefon bestilte klager nye billetter fra Mo i Rana til deres bestemmelsessted da dette var deres eneste reisemulighet uten å ha en ekstra overnatting.

Klager hadde opprinnelig nesten tre timer mellom ankomst med tog og avgang med fly i Bodø. Da det ble en vesentlig forsinkelse krever klager erstatning for ekstra reiseutgifter, totalt kr 9.636 for drosje og flybilletter, jf. NSBs transportvilkår § 7A.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 7 A 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, og for andre tog mer enn 30 minutter forsinket.

Videre går det fram av § 7 B at passasjeren ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige utgifter begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel:

Toget som klager skulle ta den aktuelle dagen ble på grunn av en feil ved materiellet fra Drevvatnstasjon delvis innstilt. NSB kjørte busser på den innstilte strekningen. Fra Drevvatn til Bodø, som var klagers bestemmelsesstasjon, kjørte 3 busser direkte til Bodø.

At klager likevel valgte å ta en taxi fram til flyplassen i Mo i Rana for så å ta et fly til Bodø, og videre til Tromsø kan derfor ikke anses som utgifter til rimeligst mulig transportmiddel.

Klagers bestemmelsesstasjon var Bodø stasjon. At klager hadde planer om å reise videre med fly til Tromsø, kan ikke anses påregnelig for NSB. Bodø er en togstasjon uten direkte tilknytning til flyplassen.

Da ankomst Bodø var mer enn 60 minutter forsinket etter ruteplanen har klager krav på 50% av billettprisen refundert. Dette utgjør et beløp på kr 598 som vil bli overført klagers konto etter at endelig avgjørelse fra nemnda foreligger.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av utgifter til taxi og flybilletter.

Nemnda bemerker:

Ved vesentlige 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. Passasjerer kan videre kreve erstattet 50 % av billettprisen, jf. transportvilkårene § 7 D. Med vesentlig forsinkelse menes forsinkelser på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstedet for regiontog og mer enn 30 minutter på øvrige tog.

NSB satte opp busser fra Drevvatn til Bodø. Disse ankom Bodø ca. fem timer forsinket i forhold til togets opprinnelige ankomsttid etter rutetabellen. Nemnda anbefaler derfor at NSB refunderer 50 % av billettprisen for toget, slik de har anført, når nemndas vedtak er mottatt av partene.

Klagerne ville ikke ha kommet tidsnok frem til å rekke sin flyforbindelse fra Bodø til Tromsø om de hadde blitt med bussene fra Drevvatn. De ville da ha måttet overnatte i Bodø for deretter å kjøpe nye flybilletter til neste dag. Klagerne valgte i stedet å ta drosje til Mo i Rana og fly derfra til Tromsø samme kveld. Klagerne har krevd erstattet utgifter til drosje samt nye flybilletter fra Mo i Rana.

Nemnda har ved vurderingen av kravet delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, forbrukernes representanter og Jernbaneverkets representant, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager som en følge av forsinkelsen ble påført utgifter til drosje og flybilletter. Det må etter flertallets vurdering anses som påregnelig for NSB at noen passasjerer som reiser med tog til Bodø skal videre med et annet transportmiddel, herunder fly, og at en forsinkelse således kan påføre passasjerer utgifter til kjøp av nye billetter, hotell mv. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning.

Den løsning klager valgte, drosje til Mo i Rana og fly derfra, fremstod som den mest hensiktsmessige for klager. Flertallet antar imidlertid at denne løsningen var dyrere enn om klager hadde valgt alternativet med overnatting i Bodø og fly derfra neste dag. De påførte utgifter var således ikke nødvendige. Flertallet anbefaler etter en skjønnsmessig vurdering at erstatningen settes til 5 000 kroner.

Mindretallet, Flytogets representant, er av den oppfatning at når et tog ankommer Bodø vil det ikke være forutsigbart for togselskapet hva alle passasjer som har kjøpt en billett med bestemmelsesstasjon Bodø skal gjøre videre. Motsatt vil det være forutsigbart at en passasjer skal videre med fly dersom han/hun har kjøpt en billett til en togstasjon på en flyplass.

Mindretallet mener at det ikke kan anses påregnelig for NSB at klager og hans familie skulle reise videre fra Bodø til Tromsø med fly. Mindretallet kan ikke se at det finnes grunnlag for at NSB skal erstatte klagers utgifter for å komme seg til Tromsø og kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB dekker klagers utgifter med kr 5.000.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, 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.