

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter som følge av forsinkelse.

### Dato

08.12.2014

### Saksnummer

24/14J

### Tjenesteyter

Flytoget

Krav om erstatning av utgifter som følge av forsinkelse.

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 22. september 2014 skulle klager ta Flytoget fra Sandvika stasjon til Oslo Lufthavn Gardermoen kl. 07.01. Hun sjekket Flytogets nettsider og alt skulle være i rute. Da hun ankom Sandvika stasjon gikk hun opp til plattformen og klokken var da 6-7 minutter på 07. Det var fullt kaos på stasjonen og en stor mengde mennesker ventet. Toget var sterkt forsinket på grunn av signalfeil i Lier. Det var ståplass på toget opp til Gardermoen og kjempekø da alle skulle av på Gardermoen. Klager rakk ikke sitt fly til Tromsø og måtte kjøpe ny billett.

Flytoget har avvist klagers krav om dekning av utgiftene til ny flybillett med at en 17 minutters forsinkelse ikke gir rett til erstatning for utgiften til ny billett. De hevder videre at et tog som skulle gått fra Sandvika kl. 06.41 var 18 minutter forsinket. Det toget hadde i så fall gått fra Sandvika kl. 06.59 og klager mener det ikke stemmer for det kom ikke noe tog da hun sto på plattformen å ventet.

Klager krever utgiften til ny flybillett fra Oslo til Tromsø erstattet med kr 2.299.

### Flytoget har i det vesentlige anført:

På morgenen den 22. september 2014 oppsto det forsinkelser i togtrafikken på grunn av belegg på sporet mellom Drammen og Asker. Flytoget hadde mindre forsinkelser på sine avganger grunnet enkeltsporet drift mellom overnevnte stasjoner. Informasjon ble gitt over høyttaler og forsinkelser vist på skiltanviser.

Klagers tog var 17 minutter forsinket opp til Oslo Lufthavn Gardermoen. Det vises til utdrag av operativ logg som også viser at sporet ikke ble endret ved avgang fra Sandvika stasjon.

Det vises videre til Flytogets transportvilkår som sier følgende:

«§ 6b. Dersom Flytoget ankommer Oslo Lufthavn Gardermoen mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare/refunderbare.

Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen. § 6c. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden tross forsinkelsen har nok tid til å nå avgang for videre transport i h.h.t. flyselskapenes minimums fremmøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til bestemmelsesstasjon Oslo Lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlands turer og 90 minutter på utenlandsturer.»

Flytoget finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter til ny flybillett. Flytoget har overfor klager beklaget at hun ved henvendelse til Flytoget den aktuelle dagen følte seg lurt og at hun ble misforstått, og har tilbudt klager 2 billetter med Flytoget som en kompensasjon for dette.

### **Nemnda bemerker:**

Flytoget har i sine transportvilkår § 6 b inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinket ankomst til Oslo Lufthavn Gardermoen. Forsinkelsen må være på mer enn 30 minutter for at man skal kunne fremme krav om erstatning for videre reise.

Nemnda legger til grunn at klager skulle reise med toget som etter rutetabellen skulle gå fra Sandvika stasjon kl. 07.01. Klager kom i henhold til trafikkloggen for klagers tog 17 minutter forsinket frem til Oslo Lufthavn Gardermoen. Forsinkelse av denne lengde gir ikke grunnlag for erstatning. Som reisende må man i rimelig utstrekning være forberedt på at mindre forsinkelser kan oppstå. Dersom man skal videre med et annet transportmiddel eller det er viktig å komme frem til et bestemt sted til et bestemt tidspunkt, må man ta høyde for dette. Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke finne grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Amund Lunne, Jernbaneverket, Otto Sivertsen Roheim, NSB.

*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.*