

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg for bestilling av dyrere reise.

Dato

..

Saksnummer

39/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av mellomlegg for bestilling av dyrere reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget mandag 01.07.13 fra Ringeby kl. 06.25 med ankomst Oslo S kl. 09.26. Billetten ble bestilt via NSBs nettsider og klager betalte kr 249 for en miniprisbillett. Det var ingen anmerkninger eller beskjeder som kom fram under bestillingen annet enn at det var en miniprisbillett.

Klager hadde fått skyss til hytta for helgen og søndag den 30.06.13 skulle hun sjekke at alt var i orden med bestillingen. Hun så da at det var lagt inn et utropstegn bak reisen hennes som beskrev arbeid på strekningen i forbindelse med flommen. Dette ville medføre forsinkelser på minimum 1 time fordi det var satt opp buss. Klager hadde en viktig avtale i Oslo kl. 10.00 den 01.07.13 og ville dermed ikke rekke denne. Hun fikk opplyst av NSBs kundeservice at bussen tidligst ville være ved Oslo S kl. 10.25, men mest sannsynlig ikke før 11.25, altså en forsinkelse på 1-2 timer.

Klager måtte bestille ny togbillett med avgang den 30.06.13 kl. 20.14. Denne billetten måtte klager betale kr 564 for og var eneste ledige alternativ. Klager krever å få refundert mellomlegget på kr 315 fordi hun ikke ble opplyst om forsinkelsen da hun kjøpte den første billetten. Hadde hun visst at hun måtte betale kr 564 for en togbillett fra Ringeby til Oslo så hadde hun heller valgt å kjøre sin egen bil til hytta for helgen, noe som hadde blitt langt rimeligere. Bilen sto i Oslo så klager måtte bestille en togbillett for å komme seg til Oslo i tide. Klager stiller seg undrende til at hun heller ikke i etterkant av kjøpet fikk informasjon om forsinkelsen. NSB hadde både hennes e-post adresse og telefonnummer oppgitt.

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 måtte på grunn av feil på infrastruktur som følge av flom erstattes med buss. Det opprinnelige toget hadde ankomsttid på Oslo S kl. 09.26. Ved buss for tog må man dessverre regne med noe forsinkelse underveis. Klager skriver at hun måtte rekke en avtale kl. 10.00 og ville ikke rekke avtalen dersom bussen skulle bli forsinket.

I utgangspunktet hadde klager ikke krav på refusjon av miniprisbilletten, men likevel valgte NSB å refundere denne billetten. At klager bestemte seg for å kjøpe en ny ordinær togbillett til full pris, etter å ha fått refusjon, var imidlertid klagers valg, og en helt ny kjøpsprosess. Ved kjøp av denne billetten ble klager naturligvis også opplyst om prisen før betaling, og kunne i stedet ha valgt å benytte bilen sin som hun sier var et alternativ.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av prisdifferansen mellom den opprinnelige kjøpte og refunderte miniprisbilletten og den nye ordinære billetten.

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 på bestillingstidspunktet ikke fremkom at det var satt inn buss for tog på strekningen fra Ringebu til Oslo S. Som følge av dette ville klager komme 1-2 timer forsinket frem til Oslo. Dette er en vesentlig forsinkelse og klager ville som følge av forsinkelsen ikke rekke sin avtale i Oslo samme formiddag. Klager måtte derfor kjøpe en ny og dyrere togbillett slik at hun kunne reise med et tidligere tog til Oslo. Klagers tap på kr 315 ved å måtte kjøpe en ny togbillett, er en direkte følge av manglende informasjon ved bestilling av reisen. Dette tapet kan ikke klager lastes for. Nemnda anbefaler at NSB erstatter klagers tap med kr 315.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers tap med kr 315.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.