

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av togbillett og dekning av utgifter til hjemreise i forbindelse med forsinkelse.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

32/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Fredag 27.07.12 bestilte billetter fra Holmestrand til Røros på nsb.no. Lørdag den 28.07 tok han toget fra Holmestrand kl. 12.27 og deretter oppsatt buss fra Skøyen til Oslo S. I følge billetten skulle klager ta buss fra Oslo S til Lillestrøm kl. 14.07, men denne bussen dukket aldri opp. Etter hvert gjorde klager som flere andre reisende og tok T-banen fra Jernbanetorget til Brynseng og toget derfra til Lillestrøm. Representanten fra NSB kunne ikke bekrefte om bussen ville komme og om den eventuelt ville rekke frem til Lillestrøm før toget gikk videre til Hamar. Klager kom for sent frem til Lillestrøm for å rekke toget. Han vurderte å ta neste tog til Hamar, men ville uansett ikke rekke frem før siste tog fra Hamar til Røros var gått. Klager valgte å returnere til sitt hjemsted.

Klager har hele tiden ment å reise 28.07. Han tok ut billetten på Holmestrand stasjon rett før avreise. Klager vet ikke hvorfor det står 29.07 på avgangene. Buss for tog avgangene var identiske denne helgen og konduktøren på toget fra Holmestrand til Skøyen reagerte heller ikke på datoen da klager viste frem billetten.

Klager krever sine totale reiseutgifter denne helgen refundert, det vil si togbilletten og bussutgiftene fra Lillestrøm tilbake til klagers hjemsted, totalt kr 689. NSB har kun tilbudt å dekke bussbillettene fra Lillestrøm og hjem, totalt kr 190.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 27.07.12 en miniprisbillett på nsb.no med avreise fra Holmestrand til Røros den 29.07.12. Ut fra klagers henvendelse tyder mye på at han valgte feil avgangsdato ved bestillingen. Klager har selv risikoen for en slik feil ved bestilling i selvbetjente kanaler som nsb.no, automater eller mobil.

Klager hadde således ikke gyldig billett for den dagen han reiste, og vilkårene for å kunne kreve refusjon eller erstatning foreligger derfor ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

Nemnda bemerker:

I henhold til NSBs transportvilkår § 4 vil reglene for kjøp, kansellering og refusjon avhenge av hva slags type billett man kjøper. Informasjon om de forskjellige billetttypene og vilkårene knyttet opp til disse finner man på NSBs nettsider.

Klager kjøpte miniprisbilletter på NSBs nettsider og før klager betalte for billettene måtte han krysse av for å ha lest vilkårene. Miniprisbilletter kan verken endres eller refunderes.

Det er på det rene at klagers billett viste at han hadde bestilt billetter for reise den 29.07. Klager må ha valgt feil dato da han bestilte billettene og hadde således ikke en gyldig billett for reise den 28.07. Klager satte seg på toget den 28.07 i den tro at billetten han hadde gjaldt denne dagen. Konduktøren så heller ikke at billetten viste feil dato. Ved en vesentlig forsinkelse vil den reisende i utgangspunktet ha krav på refusjon av hele eller deler av billetten, jf. NSBs transportvilkår § 7. En slik refusjon forutsetter at man har en gyldig billett for den dagen forsinkelsen oppsto. Klager reiste uten å ha gyldig billett og har heller ikke betalt noe for å reise den 28.07. Det er etter nemndas oppfatning klager selv som må bære risikoen for å ha valgt feil avreisedag ved bestilling av billettene. Det kan ikke tillegges vekt at det var samme avgangstider også den 29.07 da klager uansett ikke ville hatt muligheter til å endre miniprisbilletten han hadde kjøpt. Eventuelle rettigheter ved en forsinkelse må knyttes opp mot den dagen billetten gjelder for. NSB har erstattet klagers utgifter til bussbilletter hjem igjen den 28.07. Nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av klagers miniprisbilletter.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, 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.