

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av togbillett og erstatning for utgift i forbindelse med en forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

14/13 J

Tjenesteyter

NSB

Refusjon av togbillett og erstatning for utgift i forbindelse med en forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager tok nattoget fra Trondheim til Oslo mellom den 6. og 7. desember 2012. Ankomst Oslo skulle være 06.43. Klager hadde time på Rikshospitalet kl. 09.00. På Kvam stasjon ble passasjerene vekket med beskjed om at det ville bli satt opp busser inn til Oslo. Klager forlot sovevognen ca. kl. 05.00 og fikk beskjed om at bussene skulle ankomme Oslo ca. kl. 10.00. Klager mener hensikten med reisen falt bort som følge av forsinkelsen og krever derfor hele reisen tur/retur Trondheim-Oslo med sovevogn refundert, totalt kr 2.896. I tillegg krever klager erstattet kr 307 som hun måtte betale for timen hun ikke rakk på Rikshospitalet.

NSB har i det vesentlige anført:

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

Toget, som på grunn av problemer med strømtilførselen fra Kvam stasjon måtte bli erstattet av busser, var den aktuelle dagen over 60 minutter forsinket til Oslo S. NSB har derfor i henhold til vilkårenes § 7J refundert 50 % av billettprisen for denne reisen til klagers konto. Videre fikk klager refundert hele utgiften til sovekupéen på kr 850 da det ble buss for tog fra Kvam stasjon til Oslo S.

NSB forstår at situasjonen medførte store ulemper for klager, og har derfor i tillegg sendt et gavekort på kr 299 til klagers e-post. Dette vil si at klager inklusive dette gavekortet fikk refundert hele billettprisen for den aktuelle reisen.

Vilkårene for å kunne kreve videre erstatning for forstyrrelse av psyken, selvtilitt og bortkastet tid som klager hevder å ha fått i forbindelse med reisen, foreligger etter NSBs Transportvilkår ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve videre erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

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

Passasjerene kom ca. 3 timer og 15 minutter forsinket frem til Oslo. Forsinkelsen førte til at klager ikke rakk sin legetime på Rikshospitalet. Legetimen måtte betales og klager fikk en utgift på kr 307.

Nemnda har i den videre vurdering av saken 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 ikke fikk benyttet forhåndsbestilt legetime som følge av forsinkelsen. Klager måtte likevel betale for timen og har hatt et tap på 307 kroner. Tapet er en direkte følge av forsinkelsen. Det må etter flertallets vurdering anses som påregnelig for NSB at noen passasjerer som reiser med toget har avtaler av forskjellig slag, f.eks. en legetime, og at en forsinkelse kan medføre at passasjerer ikke når avtalen og blir påført et tap. Forsinkelsen gir etter dette rett til erstatning. Flertallet anbefaler at NSB dekker klagers tap på 307 kroner.

Klager har krevet hele togreisen refundert. Flertallet er av den oppfatning at reisen fra Trondheim til Oslo den 06-07.12 bør refunderes i sin helhet. Klager hadde returreise den 10.12. Flertallet legger derfor til grunn at klager også hadde et andre formål med reisen og således et utbytte av oppholdet. Det er således ikke grunnlag for å refundere returbilletten.

Mindretallet, Flytogets representant, er av den oppfatning at når et tog ankommer Oslo vil det ikke være forutsigbart for togselskapet hva alle passasjerer som har kjøpt en billett med bestemmelsesstasjon Oslo skal gjøre videre.

Mindretallet mener at det ikke kan anses påregnelig for NSB at klager hadde en legetime på Rikshospitalet. Det finnes således ikke grunnlag for at NSB skal erstatte klagers utgift til legetime. Klager har fått refundert 50 % av sin togbillett fra Trondheim til Oslo og hele utgiften til sovekupé. Mindretallet kan ikke se at det finnes grunnlag for erstatning utover det klager har fått refundert av NSB 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 dokumenterte utgift til legetime og refunderer resterende 50 % av togbilletten mellom Trondheim og Oslo.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.