

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til taxi som følge av forsinkelse.

Dato

05.04.2016

Saksnummer

22/15 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge tok toget fra Oslo S til Gol den 22. mai 2015. Ankomst Gol skulle være kl. 18.13, men toget ble forsinket. De hadde planlagt å ta buss videre til Hemsedal, men rakk ikke siste bussen som gikk kl. 19.50 og måtte derfor ta taxi. Klager krevde 50 % refusjon av togbillettene og erstatning for utgiften til taxi med kr 850 i sin klage til NSB. NSB har refundert 50 % av togbillettene, men ikke dekket utgiften til taxi.

Klager mener NSBs kundegarantier er uklare og at siden NSB dekker utgifter til ny flybillett når et tog ankommer en flyplass for sent, så må det samme gjelde for videre transport fra andre stasjoner.

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 frem av NSBs Transportvilkår § 7 J at passasjerer som blir forsinket til ankomststasjon kan kreve erstattet 50 % av billettprisen ved forsinkelse på over 60 minutter med NSBs tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø og forsinkelse på over 30 minutter på alle andre tog.

Toget som klager reiste med ble, på grunn av ekstreme værforhold (ras) dagen før, mer enn 60 minutter forsinket til Gol stasjon. Klager fikk derfor i henhold til NSBs transportvilkår § 7 J erstattet 50 % av billettprisen for den aktuelle reisen.

Det går frem av NSBs Transportvilkår § 7 B 1 at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter til rimeligst mulig

alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom NSB ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekningen. Klager hadde imidlertid gyldig togbillett frem til Gol, og dit ble han transportert med NSB.

Vi forstår selvsagt at det er ergerlig for klager at han ikke rakk bussen videre til Hemsedal, men NSB er kun ansvarlig for transport frem til bestemmelsesstasjonen som er påført togbilletten. NSB har ingen korrespondanse med andre transportmidler- og selskaper fra Gol stasjon. Da ville dette gått fram av NSBs rutetabeller/planer.

Av NSBs Transportvilkår § 7 F går det dessuten også tydelig fram at erstatning ikke kan kreves dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor NSBs eller Jernbaneverkets kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, offentlig påbud og forbud, streik og lockout etc.

NSB finner ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter til taxi fra Gol til Hemsedal.

Nemnda bemerker:

Ved vesentlig forsinkelse kan passasjerer fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp, jf. NSBs transportvilkår § 7B. I tillegg kan man få refusjon av 50% av billettprisen, jf. § 7 J. Det er et vilkår at forsinkelsen er vesentlig før rettighetene trer i kraft. I henhold til NSBs transportvilkår § 7 A må det være en forsinkelse på mer enn 60 minutter til bestemmelsesstasjonen for regiontog før forsinkelsen anses vesentlig.

Jernbaneforetaket fritas imidlertid fra ansvar dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor jernbanedriften som foretaket ikke har mulighet til å avverge, jf. NSBs transportvilkår § 7 F.

Ved den videre vurderingen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, Jernbaneverkets representant og forbrukernes representanter, viser til at passasjerer ved vesentlig forsinkelse kan fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf NSBs transportvilkår § 7b. Som eksempel på slike utgifter nevnes utgifter til alternativ transport, men dette antas å sikte på alternativ transport fram til bestemmelsessted i henhold til togbilletten. Nemnda har tidligere lagt til grunn at det samme må gjelde dersom forsinkelsen fram til togets bestemmelsessted fører til at passasjerer ikke rekker annet transportmiddel videre. Nemnda har lagt til grunn at alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper og forbrukervern kan supplere transportvilkårenes § 7b, jf den utførlige drøftelsen i sak nr. 8/12J [TOGKN-2012-8].

NSB har ikke kommentert forsinkelsens lengde utover at den var på mer enn 60 minutter og at den skyldtes ekstreme værforhold og ras på Bergensbanen dagen før.

Det er heller ikke dokumentert at raset dagen før var årsaken til forsinkelsen

Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager som en direkte følge av forsinkelsen på vel halvannen time ble påført utgifter til taxi fordi siste buss var gått. Det må anses påregnelig at en del passasjerer på tog til Gol skal videre med buss til Hemsedal. Utgiftene til taxi står i nær sammenheng med forsinkelsen.

Flertallet anbefaler at NSB erstatter klagers utgift til taxi.

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

Mindretallet mener at det ikke kan anses påregnelig for NSB at klager skulle reise videre fra Gol til Hemsedal med buss. Mindretallet kan ikke se at det finnes grunnlag for at NSB skal erstatte klagers utgifter til taxi 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 utgift til taxi.

Nemndas representanter

Lagdommer Anne Austbø, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amund Lunne, Jernbaneverket, Heidi L. Hansen, Flytoget.

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.