

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Dato

13.03.2014

Saksnummer

1/14 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og et barn skulle reise med nattoget fra Trondheim til Oslo den 16.12.13 og videre med tog til Arendal. På grunn av feil på sporet ved Sel i Gudbrandsdalen ville nattoget bli forsinket til Oslo slik at klager ikke ville rekke videreforbindelsen til Arendal der hun skulle hente barn i barnehage på ettermiddagen. Hun forsøkte å sjekke rutetidene for neste tog til Arendal, men på grunn av dårlig nettdekning fikk hun ikke sjekket ankomsttidene skikkelig. Hun mente neste tog ville ankomme Arendal etter kl. 16. Klager gikk derfor av toget på Oslo lufthavn Gardermoen og tok fly til Kjevik og flybuss videre til Arendal. Klager klaget til NSB og de har refundert halvparten av billettprisen for togreisen med kr 724. Klager mener NSBs begrunnelse for avslag om dekning av ekstrautgifter fordi hun hadde beregnet for kort overgangstid i Oslo ikke er holdbar. Dette fordi hun ved kjøp av billetten på nsb.no ikke hadde mulighet til å velge andre avganger videre.

Klager krever utgiftene som følge av forsinkelsen dekket, totalt kr 2.244 for fly og flybuss.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 7 G at når en reise innebærer bytte av tog er overgangstiden minimum 60 minutter for NSBs Regiontog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger, samt Trondheim og Bodø. For andre tog er overgangstiden minimum 30 minutter. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på alternativ transport ved forsinkelse eller driftsavbrudd.

Klager valgte å reise den aktuelle dagen fra Trondheim til Arendal med togbytte på Oslo S og Nelaug. Toget klager den aktuelle dagen tok fra Trondheim til Oslo S var vesentlig, med mer enn 60 minutter, forsinket til klagers første mellomstasjon. Klager fikk derfor i henhold til NSBs transportvilkår § 7 J erstattet 50% av billettprisen for den aktuelle reisen.

Da klager har beregnet altfor kort overgangstid mellom togene Trondheim-Oslo S til tog Oslo S-Nelaug og videre til Arendal kan utgiftene klager hadde for både fly- og bussbilletter for den tapte forbindelsen til Arendal ikke bli dekket.

Klager kjøpte togbillettene på www.nsb.no og ble ved bestilling opplyst om overgangsregler i henhold til NSBs transportvilkår. Det vises til skjermbildet og tekst på NSBs nettsider. Teksten kommer opp før kunden kan godta bestillingen og transportvilkårene.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av fly- og bussbilletter.

Nemnda bemerker:

NSB har i sine transportvilkår inntatt bestemmelser om erstatning ved forsinkelse i § 7 A-J. Ved vesentlig forsinkelse vil passasjerer kunne fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, jf. § 7 B. Dersom man har valgt for kort overgangstid mellom to tog har man ikke krav på alternativ transport ved forsinkelse, jf. § 7 G.

Klager hadde kjøpt en billett med overgangstid på 21 minutter på Oslo S. Dette er i henhold til NSBs transportvilkår for kort overgangstid da det skulle vært beregnet minimum 60 minutter overgangstid på Oslo S og 30 minutter i Arendal for å ha rett til erstatning ved tapt overgang.

Informasjonen som fremkommer på nettsidene til NSB ved bestilling er etter nemndas mening tydelig hva gjelder kravet til overgangstid mellom ulike tog. Det fremkommer at man må beregne minimum 60 minutter overgangstid på regiontog og 30 minutter på lokaltog for å eventuelt ha rett til erstatning for tapt overgang. Deretter er det en link til overgangsreglene der det står at for reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav om refusjon av kostnader til alternativ transport eller andre påløpte utgifter som følge av tapt forbindelse. Ved bestilling av billetter på nettsidene til NSB må man bekrefte at man har lest/akseptert transportvilkårene før man kan fullføre bestillingen. Klager hadde i dette tilfellet valgt for kort overgangstid og har følgelig ikke rett til erstatning for utgiftene til fly- og bussbilletter frem til Arendal.

Nemnda kan etter dette ikke 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, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.