

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje på grunn av manglende service fra NSBs konduktør.

### Dato

04.07.2013

### Saksnummer

10/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter til drosje på grunn av manglende service fra NSBs konduktør.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone reiste den 11.02.12 fra Oslo til Alvdal med tog. Ved ankomst Alvdal skulle de videre med buss til sitt hjemsted i Folldal. På reisen fra Hamar til Alvdal var det delvis snøvær og klager varslet den kvinnelige konduktøren om at hun måtte kontakte sjåføren på bussen de skulle ha til Folldal. Da de nærmet seg Alvdal så klager at de var i seneste laget, men tok det med ro siden de allerede hadde varslet konduktøren. Ved ankomst Alvdal så de fra toget at det ikke sto noen buss der. De kommenterte dette til konduktøren som svarte at det pleide å gå bra da bussen skulle være der kl. 20.43. Klokken var da 20.48 - 20.49.

Da klager fikk undersøkt dette etter at de hadde steget av toget, viste det seg at bussen var reist. Klager måtte ta drosje til Folldal og krever utgiften til dette dekket med kr 900.

I ettertid har klager vært i kontakt med bussjåføren. Han hadde ikke fått noen beskjed fra konduktøren og hadde forlatt stasjonen den aktuelle dagen kl. 20.45. Om han hadde fått beskjed om at det var passasjerer om bord i toget som skulle videre til Folldal, så kunne han ha ventet noen minutter.

### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 2 A at NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon. Videre fremgår det av vilkårenes § 7 A at med en forsinkelse menes for sen ankomst til bestemmelsesstasjon i henhold til NSBs ruteplan, og 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.

I henhold til vilkårenes § 7 B kan passasjerer ved vesentlig forsinkelse fremme krav om dekning av dokumenterte påregnelige direkte utgifter, begrenset oppad til 2/10 av Folketrygdens grunnbeløp.

Klager reiste den aktuelle dagen fra Oslo S med togbytte i Hamar til Alvdal. Toget var i følge den automatiske togloggen 17 minutter forsinket til klagers bestemmelsesstasjon Alvdal.

NSB har ingen garanti for korrespondanse med tog fra Alvdal stasjon. I tillegg var altså forsinkelsen på under 30 minutter. NSB finner derfor ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av utgifter til taxi fra bestemmelsesstasjon til klagers hjemadresse.

### **Nemnda bemerker:**

Feil informasjon kan gi grunnlag for erstatning for direkte påregnelige utgifter i henhold til NSBs transportvilkår § 8 B.

Da det ble klart at toget var noe forsinket ga klager konduktøren beskjed om å kontakte bussjåføren slik at bussen kunne vente med avreise fra Alvdal stasjon. I følge klager ble det lovet at konduktøren skulle ta kontakt med bussjåføren. Konduktøren sa at dette pleide å gå bra. Ingen hadde imidlertid kontaktet bussjåføren og bussen hadde derfor kjørt ca. 3 minutter før toget kom på stasjonen. NSB har ikke kommentert dette og nemnda legger derfor klagers fremstilling til grunn.

I dette tilfelle fikk ikke bussjåføren beskjed slik som avtalt mellom klager og konduktøren. Klager og hans reisefølge rakk som følge av dette ikke bussen til sitt hjemsted. Klager ble påført ekstra utgifter til drosje.

Nemnda er av den oppfatning at NSB må bære ansvaret for at det ikke ble gitt informasjon til bussjåføren og erstatte utgiftene til drosje til klagers hjemsted. Nemnda anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje (kr 962) fratrullet prisen for reise med buss på samme strekning (kr 62).

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers ekstra utgifter til drosje med kr 900.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*