

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

NSBs kundeservice og problemer med avlesning av reisekort.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

13/13 J

Tjenesteyter

NSB

NSBs kundeservice og problemer med avlesning av reisekort.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er 100 % ufør og har med hunden sin som ledsager på reiser. I tillegg til selve reisekortet har klager derfor et kort som viser at hun kan reise med honnørrabatt og et bevis som bekrefter at hun må ha med sin hund som ledsager. Klager har i ca. én måned hatt problemer med at hennes reisekort ikke kan leses av på valideringsmaskinene som konduktørene på togene benytter. Imidlertid kan kortene for både henne og hunden leses av på alle valideringsmaskiner utenfor togene, hos NSBs kundeservice og på Ruters transportmidler.

Hun har flere ganger klaget til NSB på dette. Ved henvendelse til NSB om problemene har klager fått dårlig service og møtt lite forståelse. Klager er lei av feilinformasjon og konstant motstridende informasjon fra NSB om hvilke regler som gjelder, blant annet om det skal betales for hunden eller ikke. Klager kan ikke forstå at de ansatte hos NSB ikke kan være oppdatert når det er problemer med avlesning av reisekortene. Dette problemet gjelder tydeligvis for mange reisende med samme type kort som klager.

Klager har fått et brev fra NSB som hun må vise frem til konduktøren på toget og som skal bekrefte at hun har et gyldig reisekort. Klager mener at NSB selger en tjeneste som de ikke kan levere. Hun har i lang tid ikke kunnet benytte toget og har i stedet reist med buss og t-bane, noe som har medført at reisetiden fra hjemstedet til Oslo sentrum har økt fra 15 minutter til nesten én time.

Klager krever erstatning fordi disse langvarig problemene har medført en forverring av hennes angst.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 at med billett menes av NSB godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett.

Klager har et elektronisk reisekort, utstedt av Ruter AS, for seg selv med honnørrabatt og for hunden sin. I begynnelsen av mars 2013 oppsto det imidlertid problemer med å avlese reisekort med honnørbillett om bord i togene. At dette medførte ulemper for klager har NSB forståelse for, og ga uttrykk for dette gjentatte ganger. Problemet med avlesning er imidlertid løst, og det skal ikke være noe i veien for å avlese reisekortet med periodebilletter med honnørrabatt om bord i NSB sine tog.

Klager hevder også at hun fikk beskjed om at hunden hennes kan reise gratis med NSB. Klager har imidlertid en periodebillett fra Ruter AS for hunden sin. I Ruter AS sitt takstområde må man alltid betale for hunden sin - uansett størrelse. På NSBs takstområde reiser hunder under 40 cm skulderhøyde gratis. Over 40 cm skulderhøyde betaler man halv pris for hunden.

Da klager ikke har lidt økonomisk tap, finner NSB ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om erstatning.

Nemnda bemerker:

Det kan synes som klager har møtt liten eller ingen forståelse ved sine henvendelser til NSB i skrankene på Oslo S om saken. I sine skriftlige svar til klager har imidlertid NSB sendt med et brev som kunne benyttes som bevis for at klager hadde gyldig billett. NSB fant således en midlertidig løsning som synes å ha fungert selv om det fremsto som tungvint for klager. Årsaken til problemene med avlesning av reisekort er opplyst å være feil med datagrunnlaget for validatorene som blir benyttet om bord i togene. Feilen oppsto i begynnelsen av mars og ble rettet etter ca. én måneds tid.

Nemnda har forståelse for at klager har opplevd mye usikkerhet og frustrasjon i forbindelse med at hennes reisekort ikke kunne leses av i en periode på ca. én måned. Nemnda kan imidlertid ikke se at forholdet gir grunnlag for erstatning og finner derfor ikke å kunne 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, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, 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.