

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til taxi på grunn av manglende informasjon under reisen.

Dato

05.04.2016

Saksnummer

28/15 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge tok toget fra Kristiansand til Oslo S på kvelden den 14. september 2015 og reiste videre fra Oslo S til Moss-Rygge flyplass kl. 03.46 den 15. september.

Da de gikk av toget i Moss i 05-tiden om morgenen viste det seg at de måtte ta taxi for å komme seg til Rygge flyplass. I følge taxisjåføren var de langt fra alene om å gå av på feil stasjon og ende opp med å måtte ta taxi videre. Klager mener informasjonen på toget burde vært bedre. Rygge sto ikke engang på displayet over stasjonene toget stopper på før de gikk av. De fikk heller ingen informasjon av konduktøren da billettene ble kontrollert. Det var ikke informasjon om Rygge over høyttaleranlegget eller monitor slik NSB hevder. Slik informasjon må i så fall ha vært gitt etter Moss stasjon.

På bakgrunn av mangelfull og utilstrekkelig informasjon fra NSBs side, krever klager utgiften til taxi erstattet med kr 360.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager hadde i dette tilfelle selv bestilt reisen via internett til Rygge stasjon, men gikk dessverre av ved Moss stasjon - fremfor Rygge stasjon som var bestilt og angitt på billetten.

På utsiden av toget på denne avgang (tog nr. 101), er det tydelig merket med Rygge, da det er siste stopp. Rygge er nærmeste stoppested etter Moss stasjon. Alle stasjoner blir annonsert over høyttaler og på monitor om bord i vognen. Klager var ukjent på strekningen. Dette tilsier at man må være oppmerksom og orientere seg før reisen og under reisen - og vite hvor man skal gå av. Klager kunne også spurt konduktøren om bord.

Man kan ikke forvente at konduktører på NSBs tog skal informere passasjerer om at de ikke skal gå av på en annen stasjon enn det som er angitt på billetten. NSB har oppfylt sin del av avtalen som var å stille transport til Rygge. Utlegg til drosje som en følge av at klager gikk av på en annen destinasjon enn avtalt, er ikke noe NSB kan ta ansvar for.

Nemnda bemerker:

Dersom en passasjer blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak som følge av feil informasjon fra NSBs personale, kan passasjerene kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført, jf § 8 B i NSBs Transportvilkår.

Klager kjøpte billetter på internett fra Oslo S til Rygge stasjon. I utgangspunktet skulle han da være kjent med at han skulle gå av på Rygge stasjon. Det er ikke mulig å kjøpe billett til «Rygge flyplass» via NSB. Klager gikk imidlertid av på Moss stasjon i stedet for Rygge stasjon som er stasjonen etter Moss.

Det legges til grunn at toget var merket Rygge som endestasjon. Videre er det ikke sannsynliggjort at normal prosedyre med at alle stasjoner annonseres over høyttaler og på monitor om bord i vognen, ikke ble fulgt.

Etter nemndas syn kan NSB ikke bebreides for at det ved annonsering av Moss stasjon ikke samtidig ble gjort oppmerksom på at stasjonen etter var Rygge. Det vises til at NSB har vurdert dette, men konkludert med at det lett kan skape andre misforståelser. NSB kan heller ikke bebreides for ikke å ha gitt veiledning om at de ikke skulle gå av Moss når billetten var til Rygge.

Passasjerer må i et tilfelle som dette selv ha ansvaret for å orientere seg og å gå av på riktig stasjon.

Nemnda kan for øvrig ikke se at informasjon om shuttlebuss fra Rygge stasjon til flyplassen - og eventuell endring av denne - har betydning for vurderingen av saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at det gis medhold i klagen. Vedtaket er enstemmig.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.