

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til taxi som følge av feil med dørene på toget.

Dato

05.04.2016

Saksnummer

29/15 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Storekvina til Moi den 29. august 2015. Vanligvis pleier klager å si fra til konduktøren at det er viktig at hun kommer av på rett stasjon fordi hun ikke liker de automatiske dørene. Denne gangen så hun ikke noe til konduktøren eller andre i løpet av hele turen. Ingen kom og tok betaling og billett. Toget stoppet litt før Moi stasjon. Da det kom inn på stasjonen fikk ikke klager åpnet døren. Det var et langt tog, så antagelig så ikke konduktøren at klager hadde gått på toget på Storekvina samtidig som noen gikk av. Klager kom ikke av toget før det gikk videre.

Klager fikk deretter kontakt med konduktøren som sa hun måtte bli med til Egersund. Det endte med at klager måtte ta taxi fra Egersund til Moi. Klager har hørt fra andre at de heller ikke kom av på rett stasjon. Klager ble skremt av hendelsen og som en eldre person er hun nesten redd for å ta toget etter det som skjedde.

Klager krever utgiften til taxi erstattet med kr 1502.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager var om bord på tog 729 den 29. august 2015. Dersom klager steg på ved Storekvina stasjon skulle klager ha vært om bord i toget i ca. 25 minutter før toget ankom Moi stasjon. Dette gir svært god tid til å orientere seg om bord og til å oppnå kontakt med konduktør. Konduktøren mener bestemt at klager kom på toget på Sira stasjon som er 6 minutter unna Moi og at hun satt på første vogn som er en Komfort klasse vogn. NSB viser til tilbakemelding fra konduktørens leder der det også er beskrevet at toget hadde et stopp før det fikk innkjøringstillatelse på Moi. På Moi var oppholdet av normal lengde og passasjerer hadde god tid til å komme seg av. Konduktøren bestilte taxi for kunden fra Egersund og hjalp henne bort til denne.

NSB er ukjent med at noen andre skal ha opplevd feil og ikke kunnet stige av der de skulle på dette toget. NSB har ikke mottatt henvendelser fra andre passasjerer på dette toget. Lokomotivfører har ikke fått noen indikasjon om feil på dør via togets kontrollsystem. Etter at klager var i kontakt med konduktør ble døren sjekket og ingen feil ble funnet. Da det ikke ble funnet noen feil på døren, anser NSB det som helt usannsynlig at døren skal ha feilet kort tid forut.

Dørene på tog er svært driftssikre og i tillegg svært brukervennlige ved at det er en knapp man trykker på når døren skal åpnes - en enkel og brukervennlig funksjon.

Generelt kan det være mange individuelle årsaker til at noen ikke går av på den stasjon de hadde planlagt. NSB har ingen forutsetning for å vite hvorfor i dette tilfellet.

NSB kan i dette tilfellet ikke erstatte klagers utgift til drosje.

Nemnda bemerker:

Passasjerer kan ha krav på prisavslag/erstatning dersom det foreligger en mangel, dvs. dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer hadde grunn til å forvente ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon, jf § 8 A i NSBs transportvilkår

Ut fra de foreliggende opplysninger anser nemnda det ikke sannsynliggjort at det forelå noen feil ved dørene. Lokfører fikk ikke noe varsel om feil og dørene ble sjekket umiddelbart etter klagers kontakt med konduktøren.

Dørene må også anses brukervennlige og enkle ved at det kun skal trykkes på en knapp.

Det er uklart hva som var årsaken til at klager ikke kom av toget på riktig stasjon. Nemnda kan imidlertid ikke se at NSB er å bebreide på en slik måte at det kan gi grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klagen gis medhold.

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.