

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter som følge av innstilt tog på grunn av streik.

Dato

16.06.2015

Saksnummer

3/15 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter som følge av innstilt tog på grunn av streik.

Klager har i det vesentlige anført:

Onsdag 28. januar ville NSB streike fra kl. 15.00-16.00. Klager skulle hente sin datter i barnehagen og måtte være i Moss innen kl. 16.00. Klager ringte fra jobb til NSB og forhørte seg om toget til Moss med avgang fra Nationaltheatret i Oslo kl. 14.12 gikk til Moss eller om dette var innstilt. Hun fikk beskjed om at dette toget ville gå som normalt. Da klager kom ned på perrongen ble det ytterligere bekreftet over høyttaler at toget ville gå som normalt. Klager satte seg på betjent vogn da hun ikke rakk å kjøpe billett på automat og ville kjøpe billett ombord på toget.

Neste stasjon var Oslo S - også der ble det informert om at toget gikk til Moss. Da toget ankom Ski fikk de beskjed om at toget ikke gikk videre. Klokken var da 14.40. Ingen konduktør hadde vært gjennom vognen som klager satt i. Klager, som var gravid i åttende måned og hadde duppet litt av, spurte vedkommende som satt ved siden av og heller ikke denne personen hadde fått kjøpt billett.

På Ski stasjon måtte alle ut og det ble litt kaos. Klager oppsøkte konduktør og var først og fremst opptatt av når toget ville gå videre og ikke om hun kunne kjøpe billett. Konduktøren kunne fortelle dem at han selv hadde hørt feilinformasjonen på Oslo S om at dette toget skulle kjøre til Moss som vanlig, men han visste at toget var innstilt fra Ski. Ingen beskjed ble gitt over høyttaler i toget om dette.

Klager bestemte seg derfor for å sette seg i en taxi for å rekke å hente datteren sin.

Hun krever utgiften til taxi, fratrasket prisen for togbilletten hun ikke fikk anledning til å kjøpe, erstattet av NSB. Klager tilbakeviser NSBs påstand om at siden hun ikke hadde kjøpt billett, hadde hun heller ingen transportavtale med dem og NSB heller ingen forpliktelse til å

dekke klagers utgift til taxi. Hun har mange ganger observert at konduktører vekker sovende passasjerer og kan ikke se at det å ta seg en lur på toget var feil.

NSB har i det vesentlige anført:

Da toget stoppet ved Ski hadde toget passert en takstsone og klager hadde vært om bord i 30 minutter uten å kjøpe billett. NSB viser til tilbakemeldingen de har fått av konduktøren på dette toget den aktuelle dagen, som bekrefter at konduktøren gikk innom alle betjente vogner før ankomst Ski stasjon. Det var såkalt generalstreik denne dagen og dette var siste avgang før streiken fikk virkning for vedkommende konduktør. NSB finner det merkelig at klager ikke tok kontakt med konduktøren for å kjøpe billett. Passasjerer som vil kjøpe billett av konduktør, må gjøre noe aktivt - gi tegn/henvende seg til konduktør. Dersom en passasjer sover, signaliserer hun/han at man har gyldig billett, og konduktøren kan ikke lastes for ikke å vekke vedkommende. Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett.

Klager ikke hadde noen transportavtale med NSB den 28. januar og følgelig har heller ikke NSB noen forpliktelse til å dekke klagers utgift til taxi.

Nemnda bemerker:

NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon, jf. NSBs transportvilkår § 2.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett for reisen. Det er i utgangspunktet lagt opp til at man skal ha gyldig billett før ombordstigning på toget. Det finnes derfor en rekke salgskanaler for kjøp av billetter før man skal reise. Dersom man ikke har fått kjøpt billett før reisen starter, kan billett kjøpes av konduktøren i betjent vogn.

Klager satte seg på betjent vogn og har beskrevet at hun duppet av fordi hun var trett. Hun er av den oppfatning at konduktøren enten ikke gikk gjennom vognen på reisen fra Nationaltheatret i Oslo til Ski i Akershus, eller så burde konduktøren ha vekket henne slik at hun kunne kjøpe billett.

Nemnda har i den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukernes representanter og bransjens representanter, viser til at konduktøren har flere oppgaver i forbindelse med togreisen og er ikke til stede i den betjente vognen under hele reisen. Passasjerer må derfor signalisere til konduktøren at de ønsker å kjøpe billett når konduktøren går gjennom betjent vogn. Flertallet legger til grunn at konduktøren har gått gjennom vognen og at klager i dette tilfelle ikke har vært oppmerksom nok og sørget for at hun fikk kjøpt en billett. På bakgrunn av tiden som gikk fra klager gikk om bord i toget til ankomst Ski stasjon, mener flertallet at klager har hatt tilstrekkelig mulighet til å kjøpe en billett.

Klager har ikke hatt gyldig billett for reisen. Det forelå dermed ingen forpliktelse for NSB til å frakte klager frem til bestemmelsesstedet som klager har oppgitt var Moss. NSB har således ikke hatt noen transportavtale med klager og kan derfor ikke holdes ansvarlig for dekning av klagers utgift til drosje for å komme frem til Moss.

Hvorvidt det er gitt feil informasjon om streikens virkning for det aktuelle toget og om NSB hadde vært ansvarlig for å dekke klagers utgifter til drosje om hun hadde hatt en gyldig billett, tar flertallet derfor ikke stilling til i denne saken.

Mindretallet, nemndas leder, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at NSB så vel på Nationaltheatret stasjon som på Oslo S stasjon informerte passasjerene om at toget gikk til Moss. Mindretallet viser til klagers forklaring, som ikke er bestridt av NSB. Informasjonen var ikke riktig. Klager ville ikke gått på toget dersom hun hadde visst at toget ikke gikk til Moss.

NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon, jf. NSB's transportvilkår § 2. Bestemmelsesstasjonen var i dette tilfellet Moss. NSB har i e-post til klager opplyst at «Forutsetningen for at vi skal dekke taxi er at du hadde togbillet for reisen den 28. januar». Mindretallet forstår e-posten slik at NSB erkjenner å være ansvarlig for taxi-utgiftene Ski - Moss dersom klager hadde hatt gyldig billett. Avslaget er begrunnet med at klager ikke hadde gyldig billett, og at hun derfor «ikke hadde en gyldig transportavtale» med NSB denne dagen.

Klager hadde ikke kjøpt billett på forhånd. Hun gikk derfor korrekt på en betjent vogn. Dette er helt i tråd med NSBs regler, og mindretallet er av den oppfatning at klager ved dette aksepterte NSBs transportvilkår, herunder plikten til å kjøpe billett, samt risikerte å bli ilagt gebyr dersom hun ikke kjøpte billett. NSB må på sin side anses for å ha akseptert klager som passasjer fra det tidspunkt hun gikk på toget.

Mindretallet er av den oppfatning at transportavtalen må anses for å være opprettet idet passasjerer går på toget i henhold til NSBs retningslinjer. Passasjerer vet at NSB har transportvilkår og aksepterer disse ved å ta plass på toget. NSB vet at de har passasjerer på toget som ikke har rukket å kjøpe billett og aksepterer disse som passasjerer med de rettigheter og plikter dette innebærer. Etter mindretallets vurdering vil det skape en uoversiktlig og uklar situasjon om transportavtalen i sin helhet senere skulle falle bort fordi passasjerer av en eller annen grunn ikke kjøper billett.

Mindretallet er av den oppfatning at NSB ikke kan lastes for at klager ikke kjøpte billett. Det er sannsynlig at billettøren gikk gjennom vognen, og det må være passasjerens ansvar å sørge for å få kjøpt billett. På den annen side finner mindretallet det sannsynlig at grunnen til at klager ikke kjøpte billett var at hun sovnet.

NSB har i dette tilfellet feilinformert passasjerene. Feilinformasjonen gir i utgangspunktet rett til erstatning for påførte påregnelige utgifter. Klager hadde etter mindretallets vurdering en transportavtale med NSB, og det vil etter mindretallets vurdering fremstå som en tilfeldig fordel for NSB om de på grunn av manglende billett skulle fritas for ansvar for egne feil.

Mindretallet er etter dette av den oppfatning at klager har rett til erstatning for sine ekstrautgifter, dvs. utgifter til taxi med fradrag av togbilletten.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.