

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av taxiregning som følge av mangelfull informasjon fra jernbanepersonalet på Gardermoen.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

16/12 J

Tjenesteyter

NSB og Flytoget

Krav om dekning av taxiregning som følge av mangelfull informasjon fra jernbanepersonalet på Gardermoen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med flere andre (totalt 12 personer i 6 uavhengige grupper) ta toget fra Gardermoen til Trondheim og til Hamar midt på natten den 05.04.12 (natt til Skjærtorsdag). Tavlen viste at det gikk tog kl. 00.05. En tavle som sto på gulvet hadde masse tekst som omhandlet «buss for tog».

Da klokken nærmet seg 24.00 var disse gruppene på vei til perrongen for å ta toget. Samtlige ble imidlertid møtt av en uniformert funksjonær som de oppfattet som en NSB-ansatt som ganske bestemt forklarte at det ikke gikk tog og at de måtte ta bussen som gikk fra utenfor terminalen. Alle gikk ut og ventet. Etter hvert ga to av gruppene opp og forsvant inn i terminalen/inn på nærmeste hotell. De siste 8 personene ventet godt over en time før de konstaterte at det ikke kom noen buss. De besluttet deretter å gå sammen om en maxi-taxi som kjørte dem til Hamar stasjon.

Klager la ut for drosjeregningen og mener at NSB må dekke denne på grunn av feil informasjon siden det i ettertid viste seg at det gikk et tog kl. 00.05 mens klager og hans følge ventet på en buss de var henvist til. Under klagesaken med NSB har det kommet frem at det kanskje var en Flytogansatt som ga informasjonen siden NSB ikke hadde ansatte der.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget var den aktuelle dagen ikke innstilt eller vesentlig forsinket fra Gardermoen. Det vises til loggen som NSB har fremlagt. Det fremgår av NSBs transportvilkår § 8 B at passasjerer kan kreve erstattet direkte påregnelige utgifter som følge av feil informasjon fra NSBs personale. I en e-post til NSBs servicesenter skriver klager at en av personene i reisefølget noe

tidligere hadde sett den uniformerte personen i det de mener var Flytogets billettsalg. NSBs billettsalg på Gardermoen stengte den aktuelle dagen kl. 22.00. Det var heller ingen andre kundeveiledere eller eget personale fra NSB på vakt denne kvelden etter kl. 22.05.

Det var ikke en NSB ansatt, men angivelige en ansatt hos Flytoget som gav uriktig informasjon om togtrafikken. Vilkårene i § 8 B gir derfor ikke rett til erstatning fra NSB i det aktuelle tilfellet. NSB kan heller ikke se at klager kan kreve sine utgifter i saken erstattet etter passasjerrettighetsforskriften.

Flytoget har i det vesentlige anført:

Kunden er 12. juni i år gitt en kompensasjon på 1000 kroner fra Flytoget.

Det er nødvendigvis ikke gjort en feil i informasjonen, men det er likevel grunnlag for at kunden kan ha oppfattet feil ... Det var buss for flytog denne kvelden, men NSBs tog nordover gikk som normalt. Flytogets personell er veldig bevisste på dette og både de og NSB sitt personell gir informasjon til alle kunder (Flytogets salgspersonell er der til midnatt). Det er litt «ord mot ord» men Flytoget valgte å gi kunden 1000 kroner, som kunden aksepterte.

Nemnda bemerker:

Feil informasjon kan gi grunnlag for erstatning for direkte påregnelige utgifter i henhold til NSBs transportvilkår § 8 B. I henhold til Flytogets transportvilkår § 7 b kan kunden kreve erstattet direkte påregnelige utgifter som følge av feil informasjon fra Flytogets personale.

Klager var kunde av NSB og ikke Flytoget. NSB er ikke ansvarlig for informasjon som ikke er gitt av deres ansatte. Det er på det rene at både NSB og Flytoget har personale ved billettskrankene for tog på Gardermoen og at det på kvelden den 04.04 var satt opp et skilt som viste buss for flytog. Dette skiltet rakk ikke klager og de andre passasjerene i hans følge å lese før de ble vist bort fra nedgangen til togperrongen med beskjed om å gå ut for å ta buss i stedet. Nemnda legger til grunn at denne beskjeden ikke var til å misforstå og at flere grupper med reisende oppfattet at det ikke gikk tog. Det var en uniformert person som ga informasjon og de reisende hadde således ingen grunn til å tvile på at informasjonen stemte. Hvorvidt det ble oppfattet som at denne personen var en NSB ansatt eller opptrådte på vegne av NSB tar ikke nemnda stilling til. De reisende kan ikke klandres for å ha fulgt de anvisningene de fikk om å gå ut av terminalen for å ta buss for tog.

Ut fra sakens dokumenter legger nemnda til grunn at beskjeden til de reisende ble gitt av en ansatt i Flytoget. Flytoget hevder at informasjonen som ble gitt gjaldt buss for flytog denne kvelden. Nemnda legger imidlertid til grunn at de reisende i denne saken alle forsto det som det var buss for tog, underforstått at dette gjaldt NSB sine tog fra Gardermoen. Både Flytoget og NSB har ansatte som jobber på samme område ved nedgangen til togperrongene. De er vant med å svare på spørsmål fra hverandres kunder og også henvise til rett personale eller luke dersom det er påkrevet. Den ansatt fra Flytoget som ga informasjon den kvelden må ha vært klar over at det ikke bare var Flytogets passasjerer som befant seg ved nedgangen til perrongene og burde derfor ha stilt kontrollspørsmål for å sikre seg at rett informasjon ble gitt i forhold til at det både er NSBs og Flytogets kunder som bruker nedgangen.

Nemnda er derfor av den oppfatning at Flytoget er nærmest til å bære ansvaret for at det ble gitt feil informasjon til togpassasjerene og erstatte utgiftene til drosje til Hamar som klager ble påført. Klager har fått en kompensasjon på kr 1.000 av Flytoget. Nemnda anbefaler derfor at Flytoget erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje fratrullet kr 1.000.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at Flytoget erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje fratrullet kr 1.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Yngve Andreassen, Jernbaneverket, Rolf Forsdahl, Virke, Rolf Forsdahl, Virke.

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.