

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til hjemreise på grunn av manglende informasjon om buss for tog.

Dato

16.06.2015

Saksnummer

11/15 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om dekning av utgifter til hjemreise på grunn av manglende informasjon om buss for tog.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende skulle ta toget fra Brusand til Sandnes/Stavanger den 27. februar 2015 kl. 23.19. De var på stasjonene kl. 23.10. De hadde kjøpt billetter i god tid på forhånd via NSBs app og viser til kvittering som de mottok pr. e-post kl. 22.58. Toget kom ikke og det kom heller ingen buss. De forsøkte å ringe NSB, men det var stengt.

Det var satt inn buss for tog på reisen. Dette var de ikke klar over og ville derfor ikke ha sett det hvis det var en buss som kom på parkeringsplassen bak venteskuret. Det var heller ingen informasjon på togstasjonen om at det var buss for tog, og kvitteringen på togbilletten ga heller ikke informasjon om buss for tog. Kvitteringen hadde også togsymbol ved siden av destinasjonen.

Det endte med at en annen passasjer, som også sto og ventet, fikk vekket en slektning boende på Brusand og spurt om skyss hjem. Klager, som ikke kjenner verken passasjeren eller dennes slektning, betalte kr 1.100 for turen, noe som var mye billigere enn taxi. Det var ikke aktuelt for klager og hennes medreisende å vente til neste avgang kl. 00.43 da de måtte hjem til små barn og de ikke var kledd for iskaldt vær med regn og vind.

Klager krever utgiften til hjemreise dekket med kr 1.100, men har ikke kvittering på dette siden det ikke var en taxi. Det var ikke mulig å skaffe taxi på dette lille tettstedet langt utpå landsbygden, så dette var deres eneste mulighet. Subsidiært krever klager å få dekket kilometergodtgjørelse etter statens satser for distansen, noe som utgjør totalt kr 729 for denne kjøreturen.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 2 A at NSB plikter å transportere passasjerer med gyldig billett frem til angitt bestemmelsesstasjon. Transporten skal skje uten unødige opphold og om nødvendig med annet transportmiddel enn tog.

Klager hadde kjøpt billetter for reisen Brusand - Nærbø - Sandnes med avgang fra Brusand kl. 23.19 den 27. februar 2015. Klager sier hun ikke var klar over at det var buss for tog og at heller ingen buss stoppet ved Brusand stasjon.

Ved denne avgangen er det imidlertid oppsatt buss for tog gjeldende fra 14. desember 2014 - 12. juni 2015. Dette er godt og synlig merket på www.nsb.no og i rutetabellen med blå skrift som viser at det går buss fra Brusand ved dette tidspunktet alle dager. I tillegg har Jernbaneverket godt synlig informasjon på monitorene som er på stasjonen.

Da klager kjøpte billettene på mobilen sin den 27. februar 2015, kl. 22.58 ble det også tydeliggjort at det er buss i stedet for tog for denne avgangen før kjøpet ble fullført. Det vises til bilde av skjermdump som viser hvordan det ser ut når en bestiller billettene for samme reise før kjøpet er fullført. Det er bekreftet av busselskapet at bussen gikk i tide fra Brusand stasjon. NSB viser til korrespondanse og skjermbilde av GPS loggen til bussen for den aktuelle kvelden.

Siden klager sier hun ikke fikk benyttet seg av togbillettene har NSB valgt å refundere disse i sin helhet. NSB finner ikke grunnlag for å erstatte ikke dokumenterbare utgifter slik klager krever.

Nemnda bemerker:

I henhold til NSBs transportvilkår § 8 vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Passasjerer har krav på informasjon før reisen om blant annet generelle avtalevilkår og tidsplan og vilkår for raskeste reise, jf. EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 8, jf. vedlegg II.

Spørsmålet blir om NSB kan anses å ha informert tilstrekkelig om at det var satt inn buss for tog på strekningen og om det var gitt tydelig informasjon om hvor denne bussen ville stoppe for å ta passasjerer om bord på Brusand stasjon.

Passasjerer som blir påført utgifter til alternativ transport eller andre nødvendige tiltak på grunn av feil informasjon fra NSBs personale, feil utstedt billett eller feil informasjon i rutepublikasjoner, kan kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført. Man plikter likevel i rimelig utstrekning å begrense utgiftene, jf. NSBs reisevilkår § 8 B. Dersom informasjonen i denne saken kan anses å ha vært mangelfull, ville klager derfor hatt rett til dekning av sine utgifter til alternativ transport.

Det er et vilkår for erstatning at utgiftene kan dokumenteres. Klager har hatt utgifter til skyss med kr 1.100, men kan ikke dokumentere dette beløpet. Nemnda tar derfor ikke stilling til hvorvidt informasjonen har vært tilstrekkelig eller ikke i dette tilfellet.

Nemnda kan etter dette ikke 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, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.