

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av hotell og returreise som følge av helseplager etter manglende toalett ombord i bussen.

Dato

15.03.2018

Saksnummer

2017-03303

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget fra Bergen til Oslo 7. desember 2017, med avreise fra Bergen kl.22.55 og planlagt ankomst i Oslo 8. desember kl.06.25.

Denne togavgangen ble innstilt, og klager med reisefølge måtte derfor benytte seg av buss for tog på den aktuelle strekningen. På bussen som ble satt opp var det ikke toalett ombord. Bussen stoppet heller ikke for toalettpause, noe som resulterte i at klagers kone fikk blødninger.

Da klager og kona ankom Oslo måtte de tilbringe den planlagte helgen i Oslo på hotellrommet, siden klagers kone ble liggende syk etter reisen uten toalett. Klager viser til at NSB forklaring om at bussen hadde stopp med mulighet for bruk av toalett ikke stemmer. Klager viser til at NSB må forveksle bussen han og kona befant seg på, med buss nummer 2 som kunne kjøre til Gol for å bruke toalett. Bussen klager var ombord i kunne ikke dette på grunn av hviletid og stoppet derfor i Hemsedal, uten tilgang til toalett.

Klager krever derfor at NSB refunderer hotellkostnaden og returbilletten til Bergen med NSB.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett 7. desember 2017 med NSBs tog fra Bergen kl.22.55 med ankomst i Oslo 8. desember kl.06.25.

Denne avgangen ble dessverre innstilt som følge av skade på og langs linjen. Linjen hadde brudd frem til 8. desember 2017. NSB viser her til vedlagt logg fra Bane Nor.

Passasjerene som skulle reise med avgang 606 ble da tilbudt alternativ transport med buss. Som følge av at mange togavganger i regionen opererte med buss under dette avviket, medførte det til at tilgangen på busser ble vanskelig.

Når det arrangeres busstransport fra Bergen til Oslo har NSB krav om at passasjerene skal ha toalett. Ved avvik på toglinjene sender NSB ut forespørsel til flere transportører om å stille transport til disposisjon. NSB fikk tilbud fra et selskap som kunne stille med tre busser til avgangen. Blant de tre bussene var det en buss som var satt i "opplag". Det betyr at toalettet ikke er klargjort for vinter.

NSB viser til at ved avvik som i dette tilfellet skyldtes værforhold dekker ikke NSB eventuelle utlegg til egenarrangert alternativ transport jf. NSBs transportvilkår bokstav F.

"Erstatning kan ikke kreves dersom forsinkelsen eller toginnstillingen skyldes forhold utenfor NSBs eller Bane NORs kontroll, slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter som offentlig påbud eller forbud, streik og lockout etc. Passasjerene har likevel mulighet til å kreve refusjon av billettprisen etter § 7 bokstav H og J.

Som en følge av avviket ankom klager ca. 2 timer forsinket til Oslo, og klager fikk refundert 50 prosent av billettprisen jf. NSBs transportvilkår § 7 bokstav J.

Ettersom det ble busstransport på hele reisen og med en buss uten fungerende toalett om bord, fikk klager senere refundert begge billettene i sin helhet.

Det medfører ikke riktighet at bussen uten fungerende toalett ikke stoppet underveis. Generelt så er sjåføren pålagt samlet minimum 45 minutter full stopp underveis på en slik transport, og en stopp skal minimum være på 30 minutter. Hvis denne bestemmelsen brytes vil sjåføren kunne bli anmeldt for brudd på regler om hviletid ved kontroll. Generelt vil en sjåfør ha behov for stopp underveis på en såpass lang tur. NSB er pr. i dag ikke kjent med at andre har klaget til selskapet om at bussen ikke stoppet underveis.

NSB har vært i kontakt med busselskapet som har gitt følgende kommentar:

"Viser til samtale og oversender herved dokumentasjon på de stopp bussene hadde på sin ferd. Bussen hadde stopp i Gudvangen, Hemsedal, på Gol, før Drammen og Oslo. Kundene til bussen uten velfungerende toalett hadde mulighet til å benytte toalett på en av de andre bussene der det ikke var offentlig toalett på stoppene. Dette ble annonsert i bussen, og flere av passasjerene benyttet seg av denne muligheten..."

En nærmere presisering av stoppene:

Ved Gudvangen fra kl. 01.29 - 02.00. Var toalett fasiliteter

Ved Hemsedal fra kl. 04.20 - 04.25

Ved Gol fra kl. 04.59 - 05.29. Toalett fasiliteter

Det er også registrert stopp i Drammen, men kontaktpersonen i busselskapet klarte ikke kopiere inn stoppet på kartet. NSB viser til vedlagt dokument på logg fra busselskapet.

NSB kan vanskelig se for seg at klager ikke ville tatt kontakt med sjåføren dersom det var behov for ett eller flere stopp ut over de stoppene som nevnt over.

Klager krever erstattet planlagt og benyttet hotell på destinasjon, samt planlagt og benyttet returreise til Bergen, som en følge av påstått personskaade (blødninger) fordi bussen ikke stoppet underveis. Som nevnt tidligere stoppet bussen underveis, slik at klagers angitte årsak til personskaade ikke er tilstede. Påstått personskaade med mulig årsakssammenheng er heller ikke dokumentert i form av epikrise fra lege.

NSB kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Klager og hans ektefelle skulle ta nattoget fra Bergen til Oslo 7. desember 2018. Toget ble innstilt på grunn av flom/ras og det ble satt opp tre busser for tog.

Klager hevder at det ikke ble gitt mulighet for benyttelse av toalett under hele turen. Dette førte til at klagers ektefelle fikk blødninger og ble liggende syk. Klager krever dekket utgiftene til hotellopphold og reise tur/retur erstattet da hele helgen ble ødelagt.

Nemnda legger til grunn at den bussen klager satt på ikke hadde fungerende toalett og at NSB var klar over dette.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at det ikke ble gitt mulighet for bruk av toalett underveis.

Nemnda viser for det første til NSBs opplysninger om at busselskapet har gitt tilbakemelding om at bussen stoppet på Gudvangen, Hemsedal og Gol hvor det enten var toalettfasiliteter på bensinstasjon eller i en av de andre bussene. Det er også opplyst at det skal ha vært en stopp i Drammen.

Nemnda peker på at det formodningen mot seg at det ikke ble gitt muligheter for toalettbesøk på en så lang reise med mange passasjerer. Bussjåførene er også pålagt stopper på grunn av krav om hviletid.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er grunnlag for noe erstatningskrav.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)