

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav mot NSB om dekning av utgifter til ny flybillett samt ekstra togbillett som følge av at klager ikke var i stand til å forlate toget før det kjørte videre fra perrongen på Oslo lufthavn Gardermoen.

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00121

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har anført at NSB plikter å dekke hennes utlegg som følge av at hun ble forhindret fra å stige av toget på Gardermoen, og dermed ikke rakk sitt opprinnelige fly.

Hun hevder at "Vognen jeg satt i var full, og de aller fleste skulle av. Jeg var blant de siste som stod i køen mot utgangen, og slapp en dame som kom fra motsatt side foran meg ut gjennom døren, men da jeg skulle følge rett etter henne startet dørene å gå igjen, så jeg ikke klarte å komme igjennom med en bag/koffert i hver hånd. Jeg slapp umiddelbart bagasjen og forsøkte å trykke på "døråpneren", uten hell. Toget satte seg i bevegelse, og jeg var nødt til å bli med til Eidsvoll og bytte tog tilbake der. Det var fire godt voksne passasjerer igjen i vognene som hadde sett hendelsen, og som bekreftet min historie overfor konduktøren, da hun dukket opp. Hun bedyret at hun hadde ventet fem sekunder etter det hun regnet som siste passasjer, før hun stengte dørene, men skulle jeg ha klart å komme fortere av, måtte jeg ha presset meg forbi mine medpassasjerer. Jeg tenker med gru på hvis jeg hadde hatt med meg barn. Det hadde ikke vært mulig å få lastet av både bagasje og en barnevogn, når marginene er så små. Jeg ble nødt til å "booke" om billetten, og vedlegger oversikt over mine tilleggsutgifter på kr. 1.951,- (reise: kr.1.351,- + ombookingsavgift: kr 600,-), som jeg forventer å få refunderet av NSB.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB har anført at klager burde hatt god tid til å forberede avstigning av toget. Videre stor toget på Gardermoen i ca tre minutter. Dørene stenges 15 min før avgang slik at det var 2 min og 42 sekunder til å gå av. Det skulle dermed være god tid til å stige av. Det anføres videre at dørene ikke lukker seg dersom det registreres bevegelse i nærheten.

Konduktøren hevder også at hun ventet ytterligere noen sekunder før hun gå klarsignal etter at det hun oppfattet som siste passasjer hadde forlatt toget.

Det kan ikke ses å være begått noen feil fra NSBs side.

Nemnda bemerker

Klager tok NSB tog til Gardermoen, men rakk ikke å gå av toget før det kjørte videre til Eidsvoll. Hun rakk dermed ikke planlagt fly og krever dekket utgifter til ny flybillett mv.

Nemnda legger til grunn opplysningene fra NSB om at toget ankom Gardermoen kl. 10.50.13 og hadde avgang kl. 10.53.10. Med fradrag for at dørene lukkes 15 sekunder før avgang, var det 2 minutter og 42 sekunder til å gå av toget.

Klager viser til at togvognen var full og at de fleste passasjerene skulle av. Hun fulgt etter andre passasjerer, men da hun skulle gå ut ble dørene lukket.

Nemnda bemerker at passasjerer i utgangspunkt selv må ha ansvar for å rekke å gå av toget; derunder å være klare for å gå av toget når det ankommer den aktuelle stasjon.

Det er noe uklart hva som var årsaken til at klager kom i den situasjon at dørene ble lukket før hun kom av. Nemnda finner det mest nærliggende at hun selv må bære hovedansvaret for dette.

Nemnda kan ikke se at NSB er å bebreide for lengden av stoppen på Gardermoen.

Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for å anbefale erstatning.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)