

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet studentbillett på grunn av frakjøring

Dato

17.01.2020

Saksnummer

2019-03761

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager sin representant, hennes mor, forklarer at klager skulle ta toget den 9.september 2019 kl. 00.30. Hun forklarer videre at da klager og hennes familie stod utenfor toget dro toget uten forvarsel. De hadde på forhånd åpnet døren da de hadde kommet frem til rett vogn og ga hverandre klemmer da døren lukket seg og toget kjørte avgårde uten at de rakk å reagere. Klager og hennes familie måtte derfor dra hjem igjen med ubenyttet billett. For at klager skulle rekke frem til skolen ble hun nødt til å bestille flybillett med avgang dagen etter.

Klagers representant forklarer at klager skulle ta nattog for første gang og ikke var kjent med rutineene. Hun trodde det å ta nattog ble gjennomført på samme måte som å ta et annet tog. Representanten synes det burde være mulig å legge til velvilje i denne uheldige situasjonen og refundere billetten.

Klager krever refusjon av studentbillett på 619 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget fra Hamar til Heimdal den 9.september 2019. Togets planlagte opphold ved Hamar var 4 minutter, mens faktisk opphold ble 5 minutter og 28 sekunder. Ordinær stoppetid gir god tid til påstigning og i dette tilfellet var stoppetiden vesentlig lenger. Det tar kun få sekunder å flytte seg fra perrongen og inn i toget. Konduktør er på plattform før toget har avgang og vil gi klarsignal til avgang når det ikke er noen strøm av passasjerer inn eller ut av toget og ordinær stoppetid har passert. Vi har ingen holdepunkter for at ordinær prosedyre ikke ble fulgt i dette tilfellet.

Vy vet ikke hva klager har foretatt seg før avgang og det kan generelt være mange årsaker til at man ikke får benyttet en billett. Det var lagt til rette for en ordinær påstigning

til toget ved Hamar stasjon og kan ikke se at det var noen feil, unnlatelser eller hindringer fra Vys side som skulle forårsaket at klager ikke kunne tatt plass for å reise med toget.

Vy kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av togbilletten.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta nattoget fra Hamar den 9. september kl. 00.30. Hun opplevde at toget kjørte uten forvarsel og kom ikke med.

Klager krever refundert studentbilletten på kr. 619.

Nemnda bemerker at det er uklart hvorfor klager ikke kom med toget.

Klagers mor har opplyst at de ble stående utenfor togdøren som de hadde åpnet, for å trøste datteren som skulle reise. De opplevde ikke noe varsel om togavgang før dørene plutselig gikk igjen.

Vy har i sitt tilsva uttalt at det skal være konduktør på plattformen før avgang og at vedkommende gir klarsignal når det ikke lenger er noen passasjerstrøm ut eller inn av toget og ordinær stopptid er passert. Vy har gitt uttrykk for at de ikke har holdepunkter for at ordinære prosedyrer ikke ble fulgt.

I Vys svar til klager ble det imidlertid opplyst at ved avganger så sent på kvelden vil det ikke være vanlig å bruke flagg da avgangstid står på skjermer. Det vises til at passasjerer har plikt til å ta plass på toget før avgang.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Vy var å bebreide for at klager ikke gikk på toget. Toget sto på stasjonen i vel 5 minutter og dette burde være god tid for ombordstigning. Klager er selv nærmest til å ta konsekvensene av at hun ikke gikk ombord.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert togbilletten.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)