

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refusjon av hele billettprisen grunnet forsinket tog.

Dato

20.03.2018

Saksnummer

2017-03157

Tjenesteytere

NSB AS

Bane Nor

Klager har i det vesentlige anført

Klager, med to barn, skulle reise med toget fra Voss til Hønefoss 7. desember 2017 kl.13.13. Toget ble forsinket grunnet flom og rasfare mellom Bergen og Voss.

Først 30 minutter etter opprinnelig avgang ble klager informert om at det ville bli forsinkelser. Litt senere ble det informert om at det var satt inn buss for tog fra Bergen til Flå. Dette var eneste informasjon som ble gitt i forbindelse med toget som opprinnelig skulle ankomme Voss kl.13.13.

To timer senere fikk klager beskjed om at bussen som var satt inn for toget var gått, uten at det ble informert om dette over høytaleranlegget. Det var heller ingen ansatte på stasjonen som passasjerene kunne henvende seg til.

Klager har forståelse for at toget ikke går når det er av sikkerhetsmessige årsaker, men mener likevel at det ikke er akseptabelt at NSB ikke informerer passasjerene om alternativ reiserute. Den dårlig informasjonen fra NSB resulterte også i at klager ikke ville forlate stasjonen for å spise, noe som igjen resulterte i at barna etter hvert ble sultne.

For klager og barna ble den planlagte reisen til Hønefoss veldig lang. Først fire timers venting på stasjonen. Deretter en times venting på neste tog som var 50 minutter forsinket, og så en fire timers togtur. De ankom Hønefoss cirka klokken 22.00 hadde turen tatt hele ni timer, og kostet klager over 900 kroner.

Klager hevder at denne hendelsen ikke går under vanlig forsinkelse, som NSB på sin side hevder. Hun viser til at de ikke fikk reist på grunn av manglende informasjon om alternativ reiserute, og at det var flere passasjerer som ble rammet av dette.

Klager krever derfor at NSB, som et minimum, dekker hele billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett den 7. desember 2017 med NSBs avgang 602 fra Voss kl.13.10, med planlagt ankomst til Hønefoss kl. 17.30.

Dessverre ble tog 602 som opererer fra Bergen til Oslo innstilt mellom Bergen og Ål som følge av en skade på, og langs, linjene etter store nedbørsmengder. NSB viser her til logg fra Bane Nor.

Bane Nor er ansvarlig for å formidle informasjon på stasjonen både ved avvik og ellers. NSB har forespurt Bane Nor den 9. desember, samt purret via telefon 12. desember, men ikke fått svar.

Det er noen få stasjoner i Norge som er betjent. Stasjonen på Voss er ikke betjent. Imidlertid hadde NSB uniformert personell på plass ved Voss stasjon da tog 61 som skulle gå fra Bergen, stoppet ved stasjonen kl. 13.53. Toget kunne ikke operere videre til Bergen pga. skade på og langs linjen. Personell som kom med dette toget fungerte da som kundeveiledere på Voss stasjon, og leder har meldt følgende til NSB:

"Eg kom med tog 61 frå Myrdal og var kundeveileder på Voss, samstundes som eg snudde 61 til 64. Det var etter mitt syn god nok høgtalerinformasjon heile tida. Nokre få kond deltok også som kundeveiledar. Kan ikkje minnst at nokon kom for seint til bussen, men det er sjølsagt ein mogleheit for det."

NSB arrangerte busstransport for tog 602 på innstilt strekning. Det var 3 busser som opererte til Voss og videre mot Oslo. Første buss var på plass ved Voss ca. kl. 14.00, og siste buss var der ca. kl. 15.40. Sjåføren på den siste bussen ventet ved stasjonen i ca. 10 minutter.

Selskapet må legge til grunn at det har vært noe aktivitet/passasjerstrøm ved stasjonsområdet til bussene, som gikk både i retning til Bergen og Oslo. Her var det mange passasjerer i samme situasjon som klager, og det er vel naturlig å forhøre seg med andre passasjerer dersom man er usikker. Det er også angitt telefonnummer på stasjonen som man kan ringe for å få informasjon ved avvik. Ved bestilling fikk klager tilbud om såkalt "push varsel" hvor man vil få sendt informasjon om avvik til sin mobil. Klager takket nei til dette.

Det var 21 passasjerer som hadde billett fra Voss mot Oslo. NSB har sjekket databasen og finner ikke henvendelser registrert på klagers e-postadresse, og legger derfor til grunn at klager har reist med buss.

Avgangstiden for tog 602 var kl. 13.10. Klager kontaktet NSBs kundesenter per telefon og kl. 14.53 var klager ombooket til første avgang fra Voss til Hønefoss, avgang 64 med annonsert avgangstid fra Voss kl.17.11. Dette er i tråd med NSBs transportvilkår § 7 bokstav H punkt 2, som uttaler at klager har rett på "fortsettelse eller omlegging av reisen på tilsvarende transportvilkår til det endelig bestemmelsesstedet ved første anledning...".

Avgang 64 skulle starte fra Bergen, men da banen var stengt startet avgangen fra Voss. Mange passasjerer ankom da til Voss med buss for å reise videre med tog 64. Dette resulterte i at avgangen ble forsinket i påvente av bussene og avgikk kl.18.02. NSB viser her til dokumentasjon på ny avgang for tog 64. Det presiseres at ved "buss for tog" må bussen avgå fra start stasjon på rutetid. En buss vil ikke klare å holde rutetabellen til tog underveis og vil bli berørt av trafikk.

Aktuell tid for avgang 64 kunne ses på NSB eller Bane Nor sin hjemmeside, eller man kunne få "push varsel". Forsinkelsen ble også annonsert over monitor og høyttalere. NSB viser her til vedlagt dokumentasjon på informasjon som ble gitt.

Hvorfor klager ikke kom med noen av bussene når hun opplyser om at hun var ved stasjonen fra ca. kl.13.00 er beklagelig. Det ble som nevnt over annonsert at busstransport ville bli arrangert, og det var uniformert personell tilstede på stasjonsområdet. NSB anser derfor at selskapet har gjort det som med rimelighet kan forventes for at klager skulle kunne benytte seg av "buss for tog".

Det var mange passasjerer som ble berørt av dette avviket, og mange mistet videre forbindelser mv. Da avviket skyldtes værforhold kan ikke NSB tilby noen generell erstatning eller kompensasjon for tapt tid mv. Klager har imidlertid fått refundert 50 % av billettprisen jf. NSBs transportvilkår § 7 bokstav j.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 7. desember 2017 sammen med to mindreårige barn reise med tog fra Voss kl. 13.13 til Hønefoss. Toget ble innstilt på grunn av ras. Det ble satt opp buss for tog, men det endte med at klager ventet på neste tog med avgang 17.11. Dette ble også forsinket og gikk kl. 18.02. Klager og barna var framme på Hønefoss ca kl. 22.00 i stedet for planlagt ankomst kl. 17.30.

Ved vesentlige forsinkelser har reisende krav på å få dekket dokumenterte påregnelige direkte utgifter om for eksempel kostnader til alternativ transport, kost mv. jf. transportvilkårene § 7. Erstatning kan imidlertid ikke kreves dersom forsinkelsen eller tog innstillingen skyldes forhold utenfor NSBs eller Bane NORs kontroll slik som ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, jf. § 7 F.

Nemnda legger til grunn at tog innstillingen i dette tilfellet skyldtes flom og/eller ras, og at § 7F kommer til anvendelse.

Passasjerer har likevel krav på å få refundert 50 % av billettprisen og dette har klager fått, jf. transportvilkårene § 7 J.

Klager har krevet refundert hele billettprisen og viser til mangelfull informasjon på Voss stasjon som blant annet førte til hun ikke kom med noen buss. Hun har ikke fremmet krav om dekning av andre utgifter.

Nemnda viser til den redegjørelse som er gitt av NSB om informasjon over høytaler og ved konduktører som fungerte som kundeveiledere på Voss stasjon. Det er for nemnda uklart hvorfor klager ikke ble klar over de tre bussene som ble satt opp og hadde avgang i tidsrommet ca. 14.00 til 15.40.

Nemnda har merket seg NSBs opplysninger om at klager kl. 14.53 var i kontakt med NSBs kundesenter og fikk ombooket billetten til tog med avgang kl. 17.11. Det foreligger ikke opplysninger om bussalternativet da ble etterspurt av klager eller kommunisert fra kundesenteret.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at NSB er å bebreide for mangelfull informasjon om bussavgangene.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for ytterligere refusjon i dette tilfellet.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)