

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av frakjøring på perrong.

### Dato

31.01.2018

### Saksnummer

2017-02627

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager krever refusjon av ekstra kostnader til taxi som følge av at NSB kjørte fra han og deler av bagasjen på perrongen.

Klager, hans kone og deres sønn på 5 år ventet på Asker stasjon for å ta R11 toget. Toget ankom to minutter forsinket. Klager hadde totalt 15 kolli med bagasje og lastet derfor bagasjen så raskt inn på toget som han kunne. Da klager var ute for å hente den siste bagasjen lukket dørene på toget og toget kjørte avgårde. Klagers kone og sønn var da ombord i toget. Klagers kone er fra Singapore, prater ikke norsk og hadde ingen mobil på seg. Klager så derfor ingen annen råd enn å hive seg inn i en taxi for å nå igjen toget i Drammen, eller Sande.

Underveis i taxien forsøkte klager å nå NSB, men fikk ikke svar. Kona til klager hadde fått låne en mobiltelefon av en passasjer ombord i toget, og informerte om at de gikk av i Drammen. Klager viser til at konduktøren ombord ikke hjalp konen av toget med all bagasjen, dette var det noen passasjerer som gjorde.

Klager understreker at dette var en svært stressende opplevelse, som ikke hadde hendt om konduktøren hadde fulgt med da de lastet bagasjen ombord i Asker. Det kunne vært sønnen som ble igjen alene på toget. Klager hevder at i en slik situasjon skulle konduktøren ha fulgt konen og sønnen til politistasjonen, slik at konduktøren var sikker på at kona og sønnen fant tilbake til klager.

Klager krever at NSB refunderer utgiften til taxi på kr 758.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSB viser til at det ikke er presentert noen billetter for transport fra Asker 23. juli 2017, men klager angir at han med familie skulle reise fra Asker kl. 12.00, som blir med tog 815. NSB er ikke kjent med klagers opplevelse, kun med hva han selv anfører.

Planmessig ankomsttid til Asker for tog 815 var kl. 11.59.00

Planmessig ankomsttid fra Asker for tog 815 var kl. 12.00.00

Toget ankom altså Asker 53 sekunder forsinket, og avgikk 95 sekunder forsinket. Planlagt opphold ved Asker var 60 sekunder. Faktisk tid var 102 sekunder. NSB viser her til vedlagt toginformasjon for faktisk avgang- og ankomsttid logget av Bane Nor. Ordinær stoppetid gir god tid til av/påstigning. Her var også stoppetiden lenger.

Før toget har avgang er konduktøren på plattform og vil gi klarsignal til avgang når det ikke er noen passasjerstrøm ut/inn av toget, og ordinær stoppetid er passert. Åpne dører vil da lukkes så fremt det ikke er noe fysisk mellom dørene. Dørene lukkes ca. 15 - 20 sekunder før toget faktisk avgår. Dette gir sikre avgangsprosedyrer og bidrar til at punktligheten i størst mulig grad overholdes.

Klager angir at de påsteg bakre vogn og at han så konduktøren ved fremre vogn. Toget er 105 meter langt. Det er ikke noe krav om at konduktøren skal være et bestemt sted langs toget/perrongen under stopp eller ved avgang. Konduktør vil normalt befinne seg der passasjerstrømmen er størst, og vil ikke ha oversikt over alle passasjerer på plattformen. Dersom klager overhodet er blitt observert kan han eventuelt ha blitt oppfattet som en sen passasjer ut av toget når klager angir at han avsteg for å hente de siste kolli - eller klager kan ha avsteget når konduktøren påsteg etter klarsignal.

Det er i NSBs transportvilkår § 3 A angitt :

"Passasjerer kan ha med seg håndbagasje på inntil 30 kg, maksimum 3 kolli, som vedkommende selv bringer med seg inn i toget og plasserer på egnet plass. Det samme gjelder ski, barnevogner og lignende. Sykler, pulk, sykkeltilhenger og lignende kan medtas etter nærmere fastsatte betingelser, se nsb.no. Passasjerer må selv føre tilsyn med bagasjen under togreisen."

Klager med familie kunne maks ha med seg 9 kolli jfr. avsnittet over. Klager hadde med seg 15 kolli. Klager burde ikke ha en forventning om at det er tilrettelagt for at passasjerer uten risiko kan medbringe "ubegrenset" med bagasje om bord på toget, verken i forhold til antall eller volum.

Om klager velger å orientere seg om bagasjeregler/begrensninger før reise eller ikke, så må klager selv bære ansvaret for risikoen som her realiserte seg når klager ikke rakk å laste bagasjen og bli med tog 815.

Det var lagt til rette for en helt ordinær påstigning til tog 815 ved Asker stasjon, og NSB har stilt transport til disposisjon. NSB kan ikke se at det var noen feil, unnlatelser eller

hindringer fra selskapets side som skulle forårsake at klager ikke kunne tatt plass på tog 815. Klagers utlegg/tap kommer utenom hva NSB dekker.

NSB kan på grunnlag av overnevnte ikke refundere klagers ekstra utgift til taxi.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever dekket utgifter til taxi med kr. 758 på grunn av frakjøring på Asker stasjon.

Det er ikke bestemmelser i jernbanepassasjerforskriften eller NSBs transportvilkår som direkte omhandler utgifter til alternativ transport ved frakjøring. Nemnda antar imidlertid at frakjøring under visse vilkår kan anses som en mangel, jf. transportvilkårene § 8 A. Erstatning kan i så fall kreves dekket for påregnelige utgifter som følge av frakjøringen dersom det foreligger en feil fra NSBs side.

Nemnda legger til grunn klagers opplysninger om at han og familien kom fra flytoget og skulle videre med annet tog fra Asker. De hadde bagasje på ca 15 kolli derav 6 store tunge koffert. Nemnda oppfatter at det først og fremst var klager som bar inn bagasjen da ektefellen måtte ta seg av sønnen på fem år.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 3 A at passasjerer kan ha med seg håndbagasje på inntil 30 kg, maksimum 3 kolli, som vedkommende selv må bringe med seg inn i toget og plassere på egnet plass.

Nemnda antar at denne bestemmelsen er lite kjent, men bemerker at klagers bagasje hadde et helt ekstraordinært omfang og at klager trengte lang tid for å bære inn og få plassert bagasjen. Etter nemndas syn forårsaket klager en ekstraordinær situasjon ved å ha med så omfangsrik bagasje i strid med NSBs vilkår.

Spørsmålet er likevel om NSB kan bebreides for frakjøringen, dvs. om konduktøren (ombordansvarlig) kan bebreides for å ha gitt klarsignal før klager hadde fått bagasjen ombord.

Ut fra normale forhold ville lengden av oppholdet på Asker stasjon være tilstrekkelig til å få med en god del bagasje. Oppholdet var planlagt til 1 minutt, men ble faktisk 1 minutt og 42 sekunder.

I NSBs Regelbok for førere, ombordpersonell og annet personell som har med togframføring å gjøre, pkt. 6.8, fremgår blant annet at den ombordansvarlige skal påse at av- og påstigning er avsluttet før det gis signal til togføreren. Signal skal gis fra plattformen og det kan benyttes fløyte for å varsle reisende om at avgangstiden er inne og at av/påstigning må avsluttes.

Nemnda legger til grunn at NSB av sikkerhetsmessige grunner har et særlig ansvar for å påse at alt er klart til avgang før klarsignal gis. Nemnda antar at uaktsomhetsterskelen bør være lav når det gjelder å påse at på- og avstigning er avsluttet.

Det foreligger ikke opplysninger om prosedyrene før den konkrete avgangen verken fra togføreren eller den ombordansvarlige. NSB er først blitt kjent med hendelsen i ettertid. Ut fra de opplysninger som foreligger er det derfor vanskelig å vurdere om det foreligger uaktsomhet fra den ombordansvarliges side.

NSB har opplyst at toget var 105 meter langt. Det var følgelig en lang strekning å holde oversikt over, men klager som var bakerst i toget, opplyser at han så konduktøren utenfor den fremste vognen.

Nemnda har merket seg at NSB har vist til at det ikke er stilt noe krav om hvor langs toget eller perrongen den ombordansvarlige skal befinne seg når klarsignal gis. Etter nemndas syn bør en kunne forvente at den ombordansvarlige plasserer seg slik at det gir best mulig oversikt over toget og perrongen totalt sett når vedkommende skal ta stilling til om av- og påstigning er avsluttet. Med et så langt tog kan det stilles spørsmål ved hensiktsmessigheten ved å plassere seg ved fremste vogn i toget.

På den ene siden kan det hevdes at den ombordansvarlige burde ha observert klager med den svært omfangsrike bagasjen og hatt en viss oppmerksomhet mot ham. Det foreligger ikke opplysninger om passasjertrafikken eller eventuelle andre situasjoner den ombordansvarlige måtte ha oppmerksomhet mot. Det kan tenkes at den ombordansvarlige kan ha vært under et visst press for å holde rutetiden; ved avgangen var toget ca halvannet minutt forsinket. Videre legger nemnda til grunn at avgang ikke ble varslet ved fløyte. NSB har opplyst at dette sjelden benyttes på grunn hensynet til hørselsvern.

På den annen side er det nærliggende å anta at klager har vært inne i toget og opptatt med å få plassert koffertene da ombordansvarlig skulle forberede klarsignal slik at klager ikke kunne ses av den ombordansvarlige.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det ikke er tilstrekkelig bevist at den ombordansvarlige opptrådte uaktsomt og at det ikke er grunnlag for erstatning for utgiftene til taxi.

Nemnda finner imidlertid ut fra bevisituasjonen og de særlige omstendighetene i saken å ville oppfordre NSB til å vurdere en viss kompensasjon ut fra rimelighetshensyn.

## **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Elling Olav Longva
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Else Anette Grannes