

# Vedtak i Transportklagenemnda

## - Kollektivreiser

### Sammendrag

Krav om kompensasjon som følge av at klager ble sluppet av på feil togstasjon. Klager har ikke dokumentert økonomisk tap.

### Dato

18.06.2024

### Saksnummer

2024-00776

### Tjenesteytere

SJ

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim S til Bergsgrav den 26. februar 2024.

Klager anfører at det ved begynnelsen av reisen ikke var hans intensjon å reise til Bergsgrav stasjon, men at planen endret seg senere. Klager anfører at han gikk av toget på Skatval, før han gikk på igjen. Klager anfører at toget ikke stoppet på Bergsgrav, og at selskapet har forklart dette med at klager ikke hadde gyldig billett for sonen. Klager anfører at det ikke var skjøting av billett, slik selskapet har hevdet.

Klager anfører at det var det siste toget til Bergsgrav. Klager anfører at han havnet på feil stasjon som følge av feil fra selskapet, og dette resulterte i betydelig tapt tid og en opplevelse som var langt fra forsvarlig. Klager anfører at han mottok uakseptabel behandling under reisen, og at konduktørens truende oppførsel og mangelen på assistanse da klager ba om å snakke med en overordnet, skapte en ubehagelig situasjon. Klager anfører at det å bli satt av på feil togstasjon, spesielt om natten i kuldegrader uten alternativ transport, skapte en betydelig ulempe og en mulig farlig situasjon. Klager anfører at det å bli strandet under slike forhold, i tillegg til den ubehagelige behandlingen jeg opplevde, skapte en svært bekymringsfull og redselsfull situasjon for han. Klager anfører at hendelsen ikke bare har påvirket hans tillit til å reise med tog, men også ført til konkrete negative konsekvenser for han personlig.

Klager anfører at han er interessert i å undersøke regelverket knyttet til selskapets praksis med å forby skjøting av billetter, selv om han ikke har kjøpt billetter i dette tilfellet. Klager anfører at det er viktig å undersøke om det er i samsvar med gjeldende lover og regler for å sikre en rettferdig vurdering av hendelsen og for å bidra til en forbedring av selskapets praksis.

Klager krever 2500 kroner i erstatning for betydelig ulempe og de negative konsekvensene hendelsen medførte.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SJ har sett på saken, og har ikke ytterligere informasjon å tilføye enn det de har meldt tidligere. SJ imøteser nemdas avgjørelse og vil føye seg etter denne.

I svar til klager skriver SJ følgende:

«Vi beklager at reiseopplevelsen du hadde med oss i går, ikke innfridde forventningene dine. Og vi setter pris på at du tok deg til å fortelle oss om hendelsen, og vi tar dette med oss videre internt.

Samtidig er det viktig å si at i dette tilfellet valgte vi å ikke stoppe toget på Bergsgrav ettersom du ikke hadde gyldig billett. I henhold til kombinasjon av billetter (skjøting) kan du ikke skjøte enkeltbillett for AtBs sone A med enkeltbillett hos oss.

På bakgrunn av dette kan vi ikke imøtekomme ønsket ditt om å bli kompensert økonomisk for opplevelsen din.»

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om 2500 kroner i erstatning for betydelig ulempe og de negative konsekvensene han opplevde som følge av at han ble satt av på feil togstasjon den 26. februar 2024.

Klager har fremlagt en enkeltbillett for sone A for strekningen Trondheim S – Skatval stasjon, og en lokal billett for strekningen Skatval stasjon – Bergsgrav stasjon. Begge billettene gjelder for tog R70 Steinkjer. Klager har forklart at intensjonen hans ved begynnelsen av reisen ikke var å reise til Bergsgrav, men at planen endret seg etter hvert. Videre har klager forklart at han gikk av toget på Skatval, før han gikk om bord på toget igjen. Klager har opplyst at toget ikke stoppet på Bergsgrav, og at han ble satt av på feil togstasjon.

SJ har i sitt svar til klager opplyst at de valgte å ikke stoppe toget på Bergsgrav ettersom klager ikke hadde gyldig billett. Videre viser SJ til at man ikke kan skjøte enkeltbillett for AtBs sone A med enkeltbillett hos SJ.

Nemnda forstår det slik at klager ved begynnelsen av reisen kjøpte en enkeltbillett for sone A for reise til Skatval stasjon, og at han deretter kjøpte en ny lokal billett fra Skatval stasjon til Bergsgrav stasjon da planen hans endret seg i løpet av togreisen. Det følger av informasjon om kombinasjon av billetter på SJs nettsider at enkeltbilletter innenfor og utenfor sone A ikke er tillatt å skjøte.

Nemnda kan ikke se at det foreligger regler som tilsier at et selskap ikke har adgang til å forby skjøting av billetter, så lenge dette fremgår av selskapets egne reisevilkår eller billettregler.

Når det gjelder forholdet at toget ikke stoppet på Bergsgrav, bemerker nemnda at klager uansett ikke har dokumentert at han har lidt et økonomisk tap som følge av hendelsen, og nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på erstatning.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)