

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen på grunn av manglende komfort og service.

### Dato

17.10.2012

### Saksnummer

22/12 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om refusjon av billettprisen på grunn av manglende komfort og service.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste den 25. mai med NSB regiontog fra Nationaltheatret til Tønsberg. Det var et begrenset togsett og ekstremt overfylt da dette var starten på pinsen. Det var veldig varmt og klager og hans to barn på 3 og 6 år sto som sild i tønne utenfor toalettet. Det var ingen konduktører som kom frem og som kunne gi noe informasjon utover at det var satt opp et mindre tog fordi det var mindre folk på jobb i pinsen.

Hadde klager fått informasjon om at han måtte påregne ståplass med svært dårlig komfort, så hadde han håndtert denne reisen på annet vis. Han følger jevnlig med på nettsidene til NSB og slik informasjon kunne vært lagt ut der.

Klager tilbakeviser muligheten for å kjøpe Komfort-billetter på automatene på dager som dette. Man vet aldri hvor på perrongen Komfort-vognene kommer. Det er forskjellig fra gang til gang og er aldri informert om. Med to små barn rekker man ikke å løpe og finne Komfort-vognen. Inni toget var det så fullpakket at det var umulig å bevege seg i retning av denne vognen og ofte er det uansett utsolgt. Klager har tatt toget tre ganger pr. uke de siste syv årene så dette vet han en del om.

Klager krever full refusjon av billettene på grunn av mangel på informasjon og service og har sendt billettene til NSB.

#### NSB har i det vesentlige anført:

En presset materiellsituasjon har gjort at en del avganger i pinsen ble kjørt med noe redusert kapasitet. Selv om NSB setter inn det som er av tilgjengelig materiell i rushtiden og på store utfartsdager som f.eks. i pinsen, så er det ikke mulig for NSB å garantere sitteplass til alle passasjerer. På toget som klager reiste med var det mulig å enten bestille billett med «ingen bestemt plass» eller «NSB Komfort» og dermed være sikret sitteplass. Klager hadde kjøpt

billetter med «ingen bestemt plass». Det at klager ikke fikk sitteplass er etter NSBs syn i det aktuelle tilfellet ikke å anse som en mangel ved reisen.

Toget fra Hamar til Larvik var den aktuelle dagen 12 minutter forsinket til klagers bestemmelsesstasjon Tønsberg. Vilåårene for å kunne kreve erstattet deler av billettprisen foreligger derfor ikke. Det foreligger etter NSBs syn heller ikke grunnlag for å kunne kreve erstatning etter passasjerrettighetsforskriften.

### **Nemnda bemerker:**

I henhold til NSBs transportvilkår § 8 vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjeren ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Passasjeren som mener at det foreligger en mangel, plikter så vidt mulig å informere NSBs personale om dette uten ugrunnet opphold. Dersom mangelen ikke blir utbedret under reisen kan passasjeren kreve et forholdsmessig prisavslag.

Klager hadde kjøpt billetter uten setereservasjon og hadde således ikke krav på sitteplass under reisen. Tidspunktet for reisen var fredag ettermiddag i forbindelse med pinsehelgen og klager måtte til en viss grad være forberedt på at det kunne bli fullt på toget både som følge av rushtid og pinseutfart. Nemnda kan ikke se at det at klager ikke fikk sitteplass utgjør en mangel i forhold til den type billetter klager hadde kjøpt. Toget var imidlertid så fullt at passasjerene ble stående svært tett. På den aktuelle avgangen ble det kjørt med et begrenset vognsett. Det var varmt vær og derfor høy temperatur inne i toget. Passasjerene fikk ikke noen informasjon utover at det var satt opp et mindre tog. Nemnda legger til grunn at klager ikke tok kontakt med en konduktør for å påpeke at det var for varmt inne i toget. Det kan synes som om det heller ikke var mulig å få kontakt med konduktøren fordi toget var så fullt.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at et fullt tog på en dag og tidspunkt som i denne saken og høy temperatur inne i toget som følge av varmt vær, ikke ligger utenfor det som passasjerene må regne med. Følgelig forelå det ikke mangler ved reisen som berettiger til prisavslag eller refusjon av reisens pris.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket, Yngve Andreassen, Jernbaneverket.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstille hva som faller inn under nevnte kategorier.*