

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Erstatning for utgifter til nye togbilletter samt dekning av utgifter til mat og taxi som følge av at klager og hans reisefølge mistet toget på grunn av feil informasjon om togets ankomsttid til Upsete stasjon.

Dato

12.06.2012

Saksnummer

3/12 J

Tjenesteyter

NSB/Jernbaneverket

Erstatning for utgifter til nye togbilletter samt dekning av utgifter til mat og taxi som følge av at klager og hans reisefølge mistet toget på grunn av feil informasjon om togets ankomsttid til Upsete stasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge skulle den 29.01.12 kl. 15.18 ta et lokaltog fra Upsete til Myrdal og regiontog fra Myrdal til Oslo. Reisefølget var på stasjonen i god tid og ventet på perrongen for å være godt synlig da toget kun stopper på signal fra reisende. Et par minutter før togets ordinære avgang kom det en melding over høytaleranlegget om at toget var ca. 15 minutter forsinket. Reisefølget gikk da inn i venterommet siden det var rundt 10 minusgrader og vind ute.

Allerede kl. 15.23 passerte toget stasjonen og klager og hans reisefølge mistet dermed toget. De tok kontakt med NSB, men ble henvist til å sende en klage i etterkant og fikk ikke noe bistand.

Klager og to andre i hans reisefølge tok neste lokaltog til Bergen og nattoget samme kveld derfra til Oslo. Klager mener det må regnes som helt naturlig å forholde seg til offisielle meldinger som oppdaterte, og likeledes ville det være urimelig å kreve at de reisende må vurdere om slike meldinger er til å stole på eller ikke. Et avvik på 10 minutter er urimelig. Klager og hans reisefølge krever merutgifter som følge av dette dekket med totalt kr 4.600.

NSB har i det vesentlige anført:

Toget var i henhold til loggen 15 minutter forsinket fra Voss. Dette som følge av feil på infrastrukturen. Stasjonene mellom Voss og Myrdal har kun stopp ved behov og de reisende må derfor stå på perrongen og gi signal om at toget skal stoppe. Toget har, dersom det ikke

befinner seg reisende på stasjonene, store muligheter til å kjøre inn tiden. Forsinkelsen som blir gitt over høytaler er en estimert tid.

Det er Jernbaneverket som gir informasjon over høytaler til passasjerene på stasjonene. Dette er informasjon som Jernbaneverket henter ut fra sine egne registreringssystemer. NSB er kun ansvarlig for den informasjon de selv gir ut til kundene, jf. transportvilkårenes § 8 B. Etter NSBs vurdering foreligger det heller ikke grunnlag for erstatning etter passasjerrettighetsforskriften (EU forordning 1371/2007).

NSB har i denne saken valgt å refundere klagers opprinnelige billetter med kr 1.371.

Jernbaneverket har blitt forelagt saken og har ingen kommentarer utover det NSB anfører.

Nemnda bemerker:

Jernbaneforetakene skal både før og under reisen gi passasjerene opplysninger om eventuelle forsinkelser, jf. EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser art. 8 nr. 2. NSB er erstatningsansvarlig for eventuell feil informasjon som de selv har gitt, jf. NSBs transportvilkår § 8 B.

Klager og hans reisefølge fikk informasjon om forsinkelsen over høytaleranlegget på Upsete stasjon. Stasjonen er ubetjent og de reisende må selv passe på å gi togføreren signal om at de skal med toget. Dersom slikt signal ikke gis eller det ikke oppholder seg passasjerer på perrongen, stopper heller ikke toget på stasjonen. Dette var klager og hans reisefølge klar over. Spørsmålet er om den informasjonen som ble gitt kan anses som feil informasjon og om jernbaneforetaket er erstatningsansvarlig for utgifter som passasjerene påføres på bakgrunn av dette.

Informasjonen over høytaleranlegget på stasjonen er det Jernbaneverket som formidler. Jernbaneverket er ikke å anse som «jernbaneforetak» i forordningens forstand, jf. forordningen artikkel 3 punkt 1. Informasjonen gis imidlertid på vegne av NSB, og en samlet nemnd er av den oppfatning at NSB overfor kunden må være ansvarlig for den informasjonen som gis.

På en ubetjent stasjon der man selv må gi stoppsignal til togfører vil passasjerene måtte forholde seg ekstra oppmerksomme i minuttene før togets forventede ankomst til stasjonen. I dette tilfellet ble det varslet en forsinkelse på om lag 15 minutter. Toget kom 5 minutter etter at meldingen var gitt.

Nemnda er delt i sitt syn på hvorvidt informasjonen som ble gitt var feil som følge av at forsinkelsen kun ble på 5 minutter og ikke ca. 15 minutter som varslet.

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og representanten fra Virke Reise Utland, er av den oppfatningen at informasjonen som ble gitt over høytaleranlegget på stasjonen var villedende og uriktig. Klager har anført at det ble opplyst om ca. 15 minutters forsinkelse, mens den faktiske forsinkelsen ble på 5 minutter. NSB har ikke bestridt dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn. Selv om forsinkelsen var varslet omtrentlig, jf. ca, ble forsinkelsen etter flertallets vurdering vesentlig kortere enn det man kunne forvente, og klager kan i den

foreliggende situasjon ikke lastes for å ha stolt på opplysningene og oppholdt seg inne på stasjonen da toget passerte. Feilinformasjonen førte til at klager ikke fikk stoppet toget og ble påført utgifter til nye billetter m.v. Flertallet anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til hjemreisen. Til fradrag går kr 1.371 som tidligere er refundert.

Nemndas mindretall, Flytogets representant, er av en annen oppfatning. Informasjonen gis av toginformatør etter faste tekstmanualer for hva som leses opp ved forsinkelser. En forsinkelse på 10-15 minutter på den aktuelle strekningen er ikke en lang forsinkelse og med det systemet som faktisk er på denne strekningen der passasjerene selv må gi stoppsignal, vil toget lett kunne kjøre inn en forsinkelse. Tatt i betraktning at dette er et estimert antall minutter forsinkelse burde klager og hans reisefølge vært på perrongen i ventetiden. Mindretallet mener NSB ikke har gitt feil informasjon og at klager derfor må bære økt kostnad ved kjøp av nye billetter selv.

Nemnda traff på bakgrunn av flertallets vurdering slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter dokumenterte utgifter til hjemreisen som klager og hans reisefølge fikk som følge av feil informasjon på Upsete stasjon. Til fradrag går kr 1.371 som er refundert for opprinnelige billetter.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann. Elise Korsvik, Forbrukerrådet. Sverre Åril, Forbrukerombudet. Sverre Høven, Flytoget. Rolf Forsdahl, Virke Reise Utland.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.