

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av togbillett - Reisende fikk ikke steget av på planlagt stasjonstopp

Dato

22.09.2021

Saksnummer

2021-00775

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager med følge på to stykker reiste med toget fra Gol til Finse den 1. mai 2021 for å feire 1. mai på Hardangerjøkulen. De reiste alle med ski som ble plassert i skistativet ombord i toget. I løpet av togturen ble vogna fylt opp av folk og ski, og alle skulle av på Finse. Klager med reisefølget begynte å gjøre seg klar til å gå av på Finse, men fordi skiene deres var plassert innerst i skistativet tok det tid når de måtte vente til alle de andre reisende hadde tatt sine ski ut av stativet. Dette resulterte i at klager og følget ikke kom seg av toget på Finse, og ble ufrivillig med videre til Hallingskeid. Fremme på Hallingskeid fikk de tilbud om å bli med toget videre til Bergen, men de valgte isteden å gå fra Hallingskeid og tilbake til Finse.

Klager og reisefølget krever at Vy refunderer togbillettene, subsidiært at de mottar en kompensasjon for hendelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med tog 61 den 1. mai fra Gol til Finse.

Planmessig ankomsttid til Finse for tog 61 var klokken: 12.32.00.

Planmessig avgangstid fra Finse for tog 61 var klokken: 12.34.00.

Faktisk ankomsttid til Finse for tog 61 var klokken: 12.33.56

Faktisk avgangstid fra Finse for tog 61 var klokken: 12.36.52

Stopptid ved Finse er 2. minutter – faktisk tid ble 3 minutter. I vedlegg 1 er ovennevnte tider for avgangen logget av Bane Nor. Toget består av lokomotiv og 8 vogner: Tog 61 har kapasitet til 424 passasjerer. Som en følge av pandemien selges imidlertid ikke alle

plasser for å kunne opprettholde avstand om bord. Det var totalt 232 passasjerer om bord i toget ved Finse, hvor 108 passasjerer hadde billett til Finse.

De fleste passasjerer påsteg før Gol. Det var solgt 8 billetter fra Gol – og deretter totalt 52 underveis mot Finse. Vi har ikke oversikt over hvor mange som hadde plass i den enkelte vogn i ettertid – men 54 seter ligger ute for salg i vognene selv om kapasitet er 68. jf. pandemi.

Bagasje kan oppbevares på hattehyller, ved seteplass, samt i for og bakkant av vognen hvor det er utganger. Vy viser til fremlagt skisse av togets innvendig utforming. Den reisende må selv føre tilsyn med sin bagasje og forberede seg til ankomst og avstigning. Ankomst blir annonsert noe tid før toget er fremme slik at den enkelte blir påminnet om å være klar til avstigning som da også vil gjelde å ha kontroll på ev. medbragt bagasje og følge passasjerstrøm ut av toget.

Før avgang er konduktør på plattform og gir klarsignal til avgang når det ikke er noen passasjerstrøm inn eller ut av toget og ordinær stopptid er passert. Dører som er åpne vil da lukkes med mindre det ikke er noe fysisk imellom dørene. Det gis lydsignal noe tid før og når dører stenges. Dørene stenges ca. 15 sekunder før toget faktisk avgår. Toget består av 8 vogner og konduktør vil ikke ha oversikt over hva som foregår på innsiden av hver vogn. Reisende kan ev. påkalle konduktørens oppmerksomhet ved å gi signal ved dør eller på plattform.

Vy vet ikke hva klager har foretatt seg før eller etter ankomst til Finse. Ordinær stopptid på to minutter gir imidlertid rikelig med tid til å avstige om passasjeren har gjort seg klar også ved full vogn som ikke var tilfelle her, og hvor også stopptid var lenger. Generelt er et stopp på to minutter å anse som lang stopptid uansett toglinje.

Det er leit at klager ikke fikk avsteget, men det var lagt til rette for en helt ordinær avstigning og Vy kan ikke se at det er begått noen feil, unnlatelser, eller ansvarspådragende handlinger fra selskapets side som skulle hindret klager i å ha avsteget, og en generell kompensasjon kommer utenom hva Vy tilbyr.

Nemnda bemerker

Klager krever kompensasjon for å ikke ha rukket å stige av toget ved Finse stasjon.

I henhold til Vys reisegaranti pkt. 7, kan det kreves prisavslag som følge av at reisen har en mangel.

Vanlig stopptid for toget på Finse stasjon er 2 minutter. Vy har opplyst at toget denne avgangen stod på Finse stasjon i 3 minutter. Nemnda kan således ikke se at Vy har levert en mangelfull tjeneste, som gir grunnlag for kompensasjon. Reisen til Finse og stopptiden på stasjonen, er levert i henhold til de betingelser billetten er kjøpt med. Noe annet grunnlag for kompensasjon foreligger ikke.

Passasjerene må selv sørge for å komme seg av toget på den tiden toget står på stasjonen. Nemnda kan heller ikke se at klager har hatt noen ekstra utgifter som følge av hendelsen, som gir grunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (SJ)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)