

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av manglende tilgang til sovekupéer før avgang.

Dato

05.04.2016

Saksnummer

32/15 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge, en høygravid kvinne, et barn på 2 år og to besteforeldre, valgte nattog for å komme seg på behagelig måte fra Trondheim til Oslo. De skulle sjekke inn kl. 22.15 og møtte opp kl. 22.10 på stasjonen. Nattoget dukket ikke opp før kl. 23.00. Det var iskaldt på perrongen, ingen sitteplasser og ingen fra NSB kom med beskjed om hvor lenge og hvorfor de måtte vente. Ved hele Trondheim S var det ikke en eneste NSB ansatt som kunne hjelpe dem med informasjon. Da toget endelig dukket opp var klager og hans familie opptatt med barn og ikke raske nok slik at de havnet i kø for innsjekk. Det var bare én NSB ansatt som betjente innsjekk.

Klager finner det uakseptabelt at de måtte vente en hel time uten informasjon. Hvile- og sovetiden ble forkortet og det hele ble ubehagelig og anstrengende for dem.

NSBs tilbud om gavekort er ikke et forholdsmessig prisavslag ut fra den mangelen klager og hans reisefølge opplevde ved at de ikke fikk tilgang til sovekupéene som forventet, jf. NSBs transportvilkår § 8.

Klager krever kostnaden for sovekupéene refundert med totalt kr 1800.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager reserverte og benyttet to sovekupéer på NSBs avgang fra Trondheim til Oslo den 25. september 2015 klokken 23.15 med ankomst Oslo den 26. september klokken 07.04. Toget avgikk og ankom på rutetid. Klager fikk følgelig disponere sovekupeene i henhold til inngått avtale.

På NSBs hjemmeside www.nsb.no er det informert at innsjekking til sovekupé starter fra klokken 22.15 til denne avgangen. Dessverre kom toget sent i posisjon denne kvelden, noe som medførte at innsjekking ikke kunne starte før ca. klokken 23.00, ett kvarter før rutemessig avgang.

Klager kunne forholdt seg til avgangstid og holdt seg innendørs på stasjonen. Avgangstidspunkt var angitt på skjermer og anvist på tavler som normalt. Det var helt ordinær informasjon om at toget vil ha avgang som normalt.

NSB beklager at toget ikke var klar for innsjekking kl. 22.15, og at informasjon ikke ble gitt over høyttaler når dette ikke skjedde. Dette blir tatt opp med Jernbaneverket som er ansvarlig for høyttalerinformasjon på stasjonene. Personalet til NSB følger toget, og er således ikke disponibelt før toget kommer til plattform.

Hovedytelsen - avtalen som ble inngått, var transport i sovekupé fra Trondheim til Oslo. Denne er oppfylt i henhold til avtale. NSB kan følgelig ikke se at det foreligger en mangel som skulle gi grunnlag for reduksjon i pris. NSB har tilbudt klager gavekort for ulempen på 2 x kr 250 som kan benyttes til å betale/delbetale fremtidige togreiser med NSB.

NSB opprettholder sitt tilbud om gavekort til en samlet verdi på kr 500, men tilbyr ikke refusjon av en tjeneste som i all hovedsak er benyttet i henhold til avtalen.

Nemnda bemerker:

Passasjerer kan ha krav på prisavslag dersom det foreligger en mangel, dvs. dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer hadde grunn til å forvente ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon, jf. transportvilkårene for NSB § 8 A.

Selve reisen i to sovekupeer forløp som planlagt og i samsvar med den bestilte reisen. Hovedytelsen er følgelig oppfylt.

Klagen gjelder det forhold at toget ble forsinket til stasjonen og ikke gjort tilgjengelig for ombordstigning ca. en time før avgang, men først et kvarter før avgang.

Nemnda legger til grunn at det ikke ble gitt informasjon om forsinket oppsetting av toget over høyttalere eller på annen måte. Nemnda har tidligere lagt til grunn at NSB må være ansvarlig i forbindelse med dette selv om Jernbaneverket har det praktiske ansvaret for annonsering.

Etter nemndas syn må passasjerer kunne forvente at det gis informasjon på høyttaler eller annen måte i en situasjon som denne. På den annen side burde de reisende også selv kunne orientere seg. Reisefølget besto av fire voksne og etter det opplyste gikk ingen av dem tilbake til avgangshallen for å undersøke situasjonen.

Nemnda finner det derfor rimelig at det gis en viss kompensasjon for manglende informasjon om forsinket tog til stasjonen. Det kan i imidlertid ikke ses å være grunnlag for en kompensasjon som tilsvarer full pris for sovekupeene. Nemnda finner ikke grunn til å anbefale kompensasjon ut over kr 500.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner å kunne anbefale at klagen gis delvis medhold og at det betales en kompensasjon på kr 500 samlet for reisefølget.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Anne Austbø, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amund Lunne, Jernbaneverket, Heidi L. Hansen, Flytoget.

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.