

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for drosjeutgift på grunn av manglende informasjon før reisen.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

33/13 J

Tjenesteyter

Flytoget

Krav om erstatning for drosjeutgift på grunn av manglende informasjon før reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 15.07.13 skulle klager ta flytoget fra Skøyen kl. 04.16. Han var vel vitende om at det var buss for tog frem til Oslo S. Klager kjøpte billett på automaten rundt kl. 04.00 og fulgte store skilt og piler mot det som så ut til å være holdeplassen. Det var ingen andre mennesker i området. Kl. 04.16 ser klager en buss på andre siden av veien (under broen) som kjører fort forbi. Klager skjønner etter hvert at han har ventet på feil holdeplass. Klager presiserer at han fulgte nøytrale, hvite skilt merket «Oslo S» hele veien. Klager viser til bilder av skiltingen han har lagt ved klagen.

I etterkant kan det virke som han fulgte NSB sin skilting, men det sto ikke forklart på skiltet. Som kunde var det vanskelig å tolke skiltene til ikke å tilhøre Flytoget. Klager mener dette burde vært avklart mellom Flytoget og NSB og at det kunne vært benyttet et felles informasjonsskilt eller satt opp informasjon ved billettautomaten. Det kom aldri klart frem at det var to stasjoner som representerte det som til daglig opereres som samme stasjon og samme perrong. Klager var alene på stasjonen og det var ingen å spørre.

Klager måtte ta drosje for å rekke sitt fly og krever at Flytoget erstatter utgiften på kr 950 til drosje på grunn av villedende og manglende informasjon på Skøyen holdeplass.

Flytoget har i det vesentlige anført:

Flytoget kjørte buss for tog fra alle stasjoner i vestkorridoren en begrenset periode sommeren 2013. NSB og Flytoget har hver sin skilting til sine busser slik at reisende kommer til rett selskaps buss.

Flytoget merker sine skilter tydelig med selskapets logo, farger og merker og «Buss for Flytog», slik at den reisende lett skal kunne finne frem på stasjonene. Flytoget viser til bilder av skiltingen på Skøyen stasjon som også viser plasseringen av disse.

Flytoget hadde egen vakter til stede for å hjelpe de reisende i vernevest med Flytog -logo på Skøyen stasjon fra kl. 04.00 hver morgen.

Flytoget finner ikke grunnlag for å erstatte klagers drosjeutgifter. Flytoget har tidligere tilbudt den reisende to billetter som et lite plaster på såret for en dårlig opplevelse, noe klager har avslått. Flytoget ønsker likevel å opprettholde dette tilbudet.

Nemnda bemerker:

Retten til informasjon følger av EU-forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 8 med videre henvisning til vedlegg II i forordningen. I fortalens punkt 4 understrekes det at informasjonen skal gis «på forhånd og så raskt som mulig». Plikten til å informere er spesielt viktig når tidsplanen ikke overholdes eller det skjer endringer i jernbanetjenesten som påvirker passasjerenes reiseplan.

I henhold til Flytogets transportvilkår § 7 b kan kunden kreve erstattet direkte påregnelige dokumenterte utgifter som følge av feil skilting fra Flytoget.

Både klager og Flytoget har sendt inn bilder av skiltingen på Skøyen stasjon til Transportklagenemnda. Nemnda har vurdert bildene og har i den videre vurderingen delt seg i et flertall og mindretall.

Flertallet, lederen, forbrukernes representanter og Jernbaneverkets representant, finner at antall skilt kan ha vært egnet til å misforstå i en slik situasjon. I følge klager kom det aldri klart frem at det var to stasjoner som representerte det som til daglig opereres som samme stasjon og samme perrong. Flytoget har ikke kommentert dette. Flertallet er av den oppfatning at plasseringen av skiltene og teksten på skiltene burde vært bedre koordinert overfor de reisende.

Flytoget er nærmest til å bære ansvaret for at skiltingen var mangelfull og egnet til å misforstå når både NSB og Flytoget hadde buss for tog fra denne stasjonen. Flertallet anbefaler derfor at Flytoget erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje med kr 950.

Nemndas mindretall, jernbaneforetakenes representant, er av den oppfatning at det ikke foreligger grunnlag for å erstatte klagers utgifter. Etter mindretallets vurdering hadde Flytoget informert sine kunder om alternativ transport gjennom skilting som klart skiller seg fra de skilter NSB bruker. Skiltene var sentralt og lett synlig plassert både inne på stasjonsområdet og utenfor. I sin vurdering av om skiltingen var god nok, peker også mindretallet på at av det store antallet kunder som ble berørt av det aktuelle avviket, er det bare denne ene kunden som har klaget på mangelfull skilting til Flytogets busser.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at Flytoget erstatter klagers dokumenterte utgift til drosje med kr 950.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Otto Sivertsen Roheim, NSB, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.