

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Forsinkelser

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-01198

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med toget 6. mars 2018 fra Oslo S og hadde planlagt å gå av i Drammen, men på grunn av en ødelagt strømkabel ble toget stående i Liertunellen.

Denne dagen var klager syk og hadde blitt sent hjem fra jobben. Da toget ble stående i tunellen pga. en ødelagt strømkabel ble det informert om at det skulle komme et redningstog innen en halvtime. Etter to timers venting i mørket ba klager om en flaske vann. Det gikk ytterligere 17 minutter før klager fikk vannet fordi vedkommende hun spurte valgte å ha en samtale med noen andre. Klagers hoste ble derfor så ille at hun slet med å puste og holdt på å besvime. Klager føler seg traumatisert etter hendelsen og er engstelig for å kjøre i tunnel.

Ifølge NSB skulle passasjerene bli prioritert når det gjaldt transport og de skulle bli veiledet av personell som ventet utenfor tunellen. Da de omsider kom seg ut av tunellen var det ingen personell fra NSB som ventet, kun media. Passasjerene ble stående i kø etter de andre reisende som hadde ankommet Asker stasjon etter at det ble meldt om feil i Liertunnelen. Klager og flere andre passasjerer hadde da sittet på et mørkt tog i tre timer, men måtte likevel vente sammen med de andre passasjerene som ikke hadde vært ombord i det aktuelle toget. Dette resulterte i at klager måtte vente nok en halvtime før hun kunne ta transport videre, og var derfor ikke fremme på Drammen stasjon før kl.19.48 til tross for at toget var ute av tunellen kl.17.10.

Klager viser til manglende informasjon og dårlig oppfølging og krever derfor at NSB refundere kostnaden til månedsbilletten som hun hadde kjøpt dagen før hendelsen, pålydende 1 458 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med tog 851 fra Oslo mot Drammen 6. mars 2018, og var dessverre en av de som ble berørt av at ledningen som gir strøm til toget ble revet ned i tunnelen mellom Asker og Drammen. Dette medførte at toget ikke kunne kjøre videre for egen maskin og ble stående i tunnelen med passasjerer ombord. Et diesel lokomotiv som er stasjonert i Oslo måtte da rekvireres til å taue toget tilbake til Asker. Dette tok ca. to timer som er den tiden det tar å utføre en slik operasjon. Det vises her til Bane NOR uttalelse vedrørende hendelsen.

Da ledningen ble nedrevet ble all togtrafikk mellom Asker og Drammen tur-retur innstilt. Strekningen var stengt fra ca. kl.14.45 til ca. kl.20.00. Titusenvis av passasjerer ble berørt av dette.

Når tog 851 ble tauet tilbake til Asker så havnet passasjerene fra dette toget blant andre berørte passasjerer ved Asker stasjon. Det var dessverre ikke mulig å prioritere eller arrangere egen transport for passasjer fra tog 851, og klager måtte dessverre vente ca. 30 minutter ved stasjonen før hun kom avgårde igjen.

For å gi et perspektiv over omfanget av denne hendelsen så går det ca. 8 togsett pr. time i hver retning gjennom tunnelen. Et togsett tar rundt 600 passasjerer, og det kreves ca. 9 busser for å dekke et togsett. I tillegg kommer da Flytoget sine passasjerer.

NSB vil presisere at det var nødlys på ombord i toget. Den siste halvtimen var det imidlertid mørkt, og kun belysning med fire lysstaver fra nødkoffert ombord. Toget ble tauet ut av tunnelen ca. kl. 16.50, toget hadde da vært stående i ca. 130 minutter og ikke tre timer som klager anfører. NSB viser her til bildet fra Asker stasjon merket kl. 17.10 som klager har vedlagt sin klage til nemnda.

Klager hadde en periodebillett som var gyldig fra 5. mars 2018 til 4. april 2018. Billetten har ikke vært avbestilt, og ble heller ikke forespurt avbestilt i klagers første henvendelse til NSB 9. mars 2018. Det ble sendt automatisk varsel til klager om fire ukers svartid, og henvendelsen ble besvart av NSB 23. april. Det må legges til grunn at klager har benyttet billetten i denne perioden.

Klager krever pengeerstatning tilsvarende verdien av periodebilletten. Hvorvidt dette baseres på skade angitt som traume etter oppholdet i tunnelen vites ikke. Personskade må imidlertid underbygges med dokumentasjon, og dersom NSB mottar dette vil videre saksgang bli formalisert via selskapets forsikringsselskap.

Klager har fått et forholdsmessig prisavslag basert på verdien av billetten jfr. NSBs transportvilkår § 7 bokstav J andre ledd. Prisavslaget vil være det samme enten man kommer en time eller flere timer forsinket frem.

Basert på at klager var med tog 851 og de uheldige opplevelsene hun hadde har klager fått et upersonlig gavekort på 650 kroner som kan benyttes til betaling / delbetaling av billetter.

Dersom man er 100 prosent sykmeldt i minimum syv sammenhengende dager vil man få refundert dagsverdien på periodebilletten ganger antall dager jfr. NSBs billettregler. Allikevel, dersom klager kan fremvise sykmelding for enkelte dager innenfor gyldigheten av periodebilletten det her er tale om, eller kan dokumentere at hun har benyttet annen transport i perioden med påfølgende dokumentasjon, vil NSB i dette tilfelle vurdere å gjøre unntak og refundere forholdsmessig på dager. Klager bes dokumentere dette via nemnda.

Klager har fått prisavsalg og NSBs tilbud om gavekort står fremdeles ved lag, men en generell pengeerstatning kommer utenom hva NSB kan tilby slik saken står.

### **Nemnda bemerker**

Klager reiste med tog fra Oslo den 6. mars 2018 kl. 14.10 med planlagt ankomst Drammen kl. 14.42. På grunn av nedrevet strømkabel i Liertunnelen ankom hun Drammen først kl. 19.48.

Nemnda legger til grunn at toget ble stående i tunnelen i ca. 130 minutter før det ble tauet tilbake til Asker stasjon hvor det ble ventetid før videre transport til Drammen.

Nemnda bemerker at reisende ved forsinkelser av denne lengde har krav på å få refundert 50 % av billettprisen for den aktuelle reise, jf. NSBs transportvilkår % 7 j. Nemnda har merket seg at klager i tillegg til refusjon på kr. 45, har fått kompensasjon ved et gavekort på kr. 650.

Når det gjelder håndteringen av konsekvensene av strømbruddet, har nemnda ikke grunnlag for å bebreide NSB. Det vises til NSBs redegjørelse for omfanget av passasjerer som ble rammet og som måtte by på store utfordringer.

Nemnda viser til NSBs redegjørelse for mulighetene for eventuell erstatning for helseskader som følge av hendelsen. Følgeskadene må da dokumenteres.

Nemnda kan ut fra de opplysninger som foreligger, ikke se at det er grunnlag for kompensasjon eller erstatning ut over det NSB har tilbudt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)