

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om beklagelse og oppreisning for dårlig kundebehandling.

### Dato

17.10.2012

### Saksnummer

21/12 J

### Tjenesteyter

NSB

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Asker til Lillehammer den 07.12.2011. Da klager skulle kjøpe billett i billettluken på stasjonen fikk hun beskjed om at hun ikke hadde gyldig kundekort. Klager syntes dette var merkelig siden hun tidligere på dagen hadde kjøpt billett fra Lillehammer til Hokksund og kundekortet var gyldig til og med 31.12.11.

Klager måtte kjøpe nytt kundekort og fikk ikke fornyet sitt gamle kundekort til den prisen hun vanligvis betaler som medlem av Turistforeningen og Naturvernforbundet. Klager har vært livslang kunde med kundekort. Billettekspeditøren var avvisende og likegyldig i forhold til å sjekke kundekortet nøyer.

Klager forlot skranken i affekt og gikk til billettautomaten for å ta ut en billett. Dette fikk hun ikke til og da det kom et tog ble hun stresset og gikk på dette toget som viste seg å kun gå til Eidsvoll. Klager så etter en konduktør hun kunne spørre om det var toget til Lillehammer eller om det kom et annet tog om noen minutter, men lyktes ikke med dette. Rett etterpå ble vognen hun hadde satt seg i invadert av fem kontrollører. Klager ble ilagt gebyr for ikke å ha billett og følte seg ydmyket, mistenkeliggjort og kriminalisert. Det nyttet ikke å forklare at hun hadde gått på en ubetjent vogn på grunn av en stresset situasjon.

Klager mener NSB har mye å rydde opp i på alle nivåer i forhold kundeservice. NSB burde gi henne en raus påskjønnelse og en uforbeholden unnskyldning for det hun ble utsatt for på Asker stasjon.

#### NSB har i det vesentlige anført:

I det aktuelle tilfellet synes det å ha oppstått en misforståelse på Asker stasjon da klager prøvde å kjøpe billett med kundekortet sitt. Ut fra kvitteringer for kjøpt og betalt kundekort som klager har sendt NSB, fremgår det at klager hadde gyldig kundekort den aktuelle dagen.

NSB trekker gebyret og har stoppet betalingskravet mot klager. NSB beklager ulempene saken har medført for klager.

#### **Nemnda bemerker:**

NSB har sendt en kort beklagelse til klager etter at saken kom inn til Transportklagenemnda. Klagers krav om påskjønnelse er ikke kommentert av NSB.

Verken EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser eller NSBs transportvilkår hjemler erstatning for tort og svei i forbindelse med en togreise. Klager har fått ettergitt gebyret hun ble ilagt for ikke å ha gyldig billett.

Nemnda er av den oppfatning at saken kunne vært løst på et langt tidligere tidspunkt sett hen til klagers brev til NSB av 25.12.11, 05.02.12 og 04.03.12. Verken klager eller NSB har fremlagt NSBs svar på disse brevene, men klager hevder at svarene kun er standard brevoppsett og at saken burde løftes opp på et høyere nivå i NSB. NSB har ikke kommentert dette.

Nemnda har forståelse for at klager føler seg dårlig behandlet, men kan ikke se at det finnes grunnlag for økonomisk erstatning etter gjeldene regler.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om økonomisk kompensasjon.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket, Yngve Andreassen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*