

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelige og nye togbilletter, reparasjon av iPad og erstatning. Anført frakjøring og at klager ble kastet av toget.

Dato

13.12.2022

Saksnummer

2022-01682

Tjenesteytere

Vy

SJ

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter via Vy for å reise med tog fra Oslo til Bodø og tilbake igjen til Oslo. Utreisen var med SJ NORD fra Oslo S til Bodø stasjon kl. 22.50 den 6. juli 2022. Klager hadde kjøpt en standardbillett og betalt totalt 954 totalt kroner for denne reisen. Returen var med SJ NORD fra Bodø stasjon til Oslo S den 14. juli 2022. Denne reisen besto av en Premium-billett fra Bodø til Trondheim og en Premium Pluss-billett fra Trondheim til Oslo. Klager hadde betalt totalt 2877 kroner for returreisen.

Klagers klage og krav er inndelt som følger:

- Klage på frakjøring på Trondheim stasjon.

Klager anfører at ved togets avgang fra Trondheim til Bodø på utreisen ble toget meldt forsinket på grunn av manglende klargjøring av toget. Klager anfører at passasjerene flere ganger over høyttaleranlegget ble bedt om å bli i avgangshallen og ikke gå til plattformen før toget var klargjort. Klager anfører at da toget endelig var klargjort og satt opp på sporet, kom det ingen melding før toget gikk. Klager anfører at de var et dusin mennesker som sto igjen i avgangshallen. Klager anfører at de tilbød seg å ta drosje til neste stasjon for å ta igjen toget der, men det ville ikke SJ NORD vente på, selv om passasjerene hadde ventet i 30-45 minutter på klargjøringen. Klager anfører at dette medførte at de måtte vente i 15 timer i Trondheim på neste tog, som var nattoget til Bodø. Klager anfører at SJ har refundert 928 kroner for billetten som følge av den lange forsinkelsen. Klager krever i tillegg 999 kroner for sovekupé og 5050 kroner for den lange ventingen i Trondheim.

- Klage på den nye togturen fra Trondheim.

Klager anfører at på nattoget fra Trondheim til Bodø var sovekupeene fulle, og han er ryggoperert og ufør og tok medisiner som gjorde at han sovnet raskt. Klager anfører at han ble vekket av konduktøren, som, selv om han tidligere hadde sagt til klager at det var greit at han satt der han satt, nå ba klager om å flytte seg, siden passasjerer som hadde den aktuelle sitteplassen nå var kommet om bord. Klager anfører at han flyttet seg, men han fikk ikke sove der han satt, og han hadde vondt i ryggen. Klager anfører at han derfor bestemte seg for å gå litt, og han fant en lang svart sofa i familievognen. Klager anfører at han bare ville hvile seg litt, men han sovnet. Klager anfører at han våknet av at noen prøvde å vekke ham, men han sovnet igjen, og våknet så igjen av at det sto en politimann over ham som sa at klager måtte forlate toget. Klager ble bedt om å hente bagasjen sin og gå av. Klager anfører at oppi alt stresset med å pakke sammen tingene og forlate toget falt iPaden ut av sekken, og skjermen ble knust. Klager anfører at han ble geleidet av to politifolk på perrongen på Grong stasjon. Klager anfører at han dermed måtte kjøpe ny billett fra Grong stasjon til Bodø, med avgang kl. 11.00 den 8. juli. Klager anfører at han har politianmeldt hendelsen. Klager krever refusjon av 548 kroner for den nye billetten, refusjon av reparasjonskostnadene for iPaden på 999 kroner og 5050 kroner for ventingen i Grong.

- Klage på feil i Vys app.

Klager anfører at som følge av at han er ufør og ryggoperert, bestiller han alltid sovekupé der det finnes. Klager anfører at på billetten han kjøpte for reisen fra Trondheim til Oslo, «Premium B-T», står det et symbol, et bilde av en seng. Klager anfører at da han gikk på toget, viste det seg at det ikke var en sovekupé, men en kupé med liggestoler. Klager anfører at både symbolet på appen og prisen er villedende og tilsier at det er en billett til sovekupé. Klager krever refusjon av Premium Pluss-billetten til 1329 kroner.

- Klage på mangler i forbindelse med Premium-billetten.

Klager anfører at SJ NORD lovet en «ekstra behagelig reise» ved kjøp av Premium-billett. Klager anfører at setet han fikk imidlertid var det samme som setene i standardvognen. Videre anfører klager at det ikke var mulig å velge sete i Vys app. Klager anfører at han endte opp i en sittegruppe og med ryggen mot kjøreretningen. Klager anfører at benplassen også ble dårligere som følge av at han måtte sitte i en gruppe. Klager anfører at det dessuten loves automat med varm og kald drikke, men automaten fungerte ikke, og det ble kun tilbudt enkel kaffe og varmt vann på termos. Klager anfører at det ble utdelt en matpakke, men kun med valget mellom kjøttpålegg og geitost. Klager anfører at det ikke var noe vegetaralternativ. Klager krever refusjon av Premium-billetten på reisen fra Bodø til Trondheim til 1469 kroner.

Til SJs tilsvare anfører klager blant annet at det ikke stemmer at han ikke hadde billett i sovekupé fra Oslo til Trondheim. Klager anfører videre at det var et tosifret antall

passasjerer som sto igjen på Trondheim stasjon. Klager anfører i tillegg at det ikke stemmer at det ble forsøkt å finne en ledig sovekupé til klager. Klager anfører at en funksjonær i Trondheim før avgang forsøkte å hjelpe ham, men at betjeningen på toget bare var opptatt av egne problemer. Klager bestrider videre at han ble tilbudt en toseter for seg selv og at han var aggressiv og truende. Klager anfører at togpersonalet har opptrådt grovt uaktsomt.

Klager stiller seg videre kritisk til at en ufør mann kastes av toget midt på natten, bare for å ha sovet på feil plass. Klager anfører i tillegg at verken politiet eller tjenesteyter kan dokumentere at han har utøvd fysisk vold, kommet med verbale trusler, vært beruset, forstyrret ro og orden eller medpassasjerer på toget. Klager viser dessuten til at han går på medisiner og at han fikk panikkanfall på Grong stasjon som følge av at han ble overlatt til seg selv og ikke fikk ringt noen siden mobiltelefonen var tom for strøm. Klager anfører at tjenesteyter og politiet lett kunne ha sjekket opp at klager har plettfri vandel. Klager anfører dessuten at det var berusede passasjerer om bord på toget fra Mosjøen til Trondheim som ikke ble kastet av toget, selv om de var forstyrrende.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har anført følgende:

Ved bestilling hos Vy har klager valgt og betalt for «Premium Pluss» med SJ som bekreftet på kvittering/reiseplan. Det vises til vedlegg på simulert kjøpsløp fra Vys kanaler.

Når billett etter bestilling har vært lastet ned i app, har det ved en feil dessverre kommet frem et «sengeikon», noe Vy beklager. Dette har imidlertid ikke noe med valg klager har gjort i kjøpsløpet, hvor det er valgt og betalt for «Premium Pluss».

SJ har anført følgende:

Første del av klagers reise gikk med nattog fra Oslo S til Trondheim. Her hadde klager kjøpt en standardbillett for hele strekningen fra Oslo til Bodø, og ikke sovekupé som han hevder i sitt krav.

Ved ankomst i Trondheim skulle klager videre med dagtoget kl. 07.49 mot Bodø. Hva som ble sagt på høyttaleren, har SJ ikke nøyaktig ordlyd på, men på monitorene i avgangshallen sto det at det jobbes med klargjøring av toget, og ny avgangstid var satt til kl. 08.05. Toget kjørte kl. 08.07, og da stod klager og tre-fire andre personer igjen nede i avgangshallen. Disse passasjerene måtte da bli med neste avgang, som er nattoget med avgang kl. 23.05.

På nattoget ble det forsøkt å finne en ledig sovekupé til klager, men disse var utsolgt. En passasjer ble flyttet på slik at klager kunne få en toseter for seg selv. Men da hadde klager gått og lagt seg på gulvet i lekerommet. SJs konduktør forsøkte å få klager til å flytte seg, men han ble aggressiv, oppførte seg truende og nektet å etterkomme personalets ønsker. Politiet ble derfor kontaktet. Politiet kom ved Grong stasjon, og da gikk klager ut uten noen form for basketak. Det var ingen som var fysiske med klager under denne turen. Klager var irritabel og sint og oppførte seg truende overfor personalet allerede fra innsjekking i Trondheim.

Hvordan denne iPaden har blitt ødelagt, har SJ ingen kjennskap til, og SJ avviser klagers krav om erstatning for reparasjon av denne.

SJ har forståelse for at turen ikke ble som forventet da klager ble stående igjen i Trondheim. SJ ga derfor full refusjon for togbilletten for hele strekningen fra Oslo til Bodø, 928 kroner.

I tillegg fikk klager refundert 200 kroner siden han var misfornøyd med Premium Pluss-vognen han hadde bestilt på returen fra Trondheim til Oslo. Her mente klager at han hadde bestilt en soveplass. Det vises til vedlegg for hvordan Premium Pluss blir beskrevet i kjøpsløpet hos Vy. Det er riktig at det var en feil hos Vy som gjorde at det var feil piktogram som fremkom etter at billetten var kjøpt, og dette er nå rettet.

SJ kan ikke se at klager har krav på mer utover refusjonene han allerede har fått, og avviser krav utover dette.

Nemnda bemerker

Klages har fremsatt flere ulike krav i forbindelse med reisen mellom Oslo til Bodø med SJ NORD i juli 2022.

Nemnda vurderer klagers krav som følger:

- Krav om erstatning på 999 kroner samt 5050 kroner for frakjøring på Trondheim stasjon.

Klager har anført at det ikke ble gitt melding om togets nye avgang, mens SJ har anført at det var oppført på monitorene at toget ville gå kl. 08.05. Nemnda mener det er uklart om, hva slags og på hvilken måte informasjon ble gitt i forbindelse med den nye avgangstiden, men finner å kunne legge til grunn at det var opplyst om når toget skulle gå. Klager har uansett fått refusjon av hele billetten fra Oslo til Bodø. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere erstatning på 5050 kroner.

- Krav om refusjon av utgifter til ny billett og utgifter til reparasjon av iPad, i tillegg til 5050 kroner i erstatning som følge av at klager ble kastet av toget i Grong.

Klager har anført at han hadde vondt i ryggen og gikk på medisiner og bare ville hvile seg litt på sofaen i familievognen. Klager har avvist at han var aggressiv og truende. SJ har anført at politiet måtte kontaktes siden klager nektet å flytte seg fra lekerommet og at det er ukjent hvordan iPaden er blitt ødelagt. Nemnda finner at det her står ord mot ord, og at denne delen av klagen reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges. Denne delen av saken avvises derfor, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

- Krav om refusjon av Premium Pluss-billetten fra Trondheim til Oslo som følge av anført feil i Vys app.

Klager har anført at sengeikonet og prisen var misvisende og ga ham grunn til å tro at det var en sovekupé han hadde bestilt. Nemnda viser til fremlagte skjermbilder fra bestillingsprosessen for Premium Pluss-billetter, der det fremgår tydelig informasjon om forskjellen på sovekupé og sitteplass og at man aktivt må velge én av delene. Nemnda mener at klager ikke kan høres med at det var misvisende informasjon i appen. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i dette kravet.

- Krav om refusjon av Premium-billetten fra Bodø til Trondheim som følge av mangler.

Klager har anført at han ikke fikk det han var blitt lovet ved kjøp av Premium-billett. Klager har anført at setet var det samme som i standardvogn, at han ikke fikk velge sete og endte opp i en sittegruppe, at drikkautomaten ikke fungerte, og at det ikke var noe vegetaralternativ ved utdeling av matpakke.

I henhold til SJs transportvilkår § 7 foreligger det en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjerene, ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon, hadde grunn til å forvente. Passasjerene må informere SJs personalet om mangelen uten ugrunnet opphold. Dersom mangelen ikke blir utbedret under reisen, kan passasjerene kreve et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda forstår det slik at SJ har refundert 200 kroner til klager for at standarden ikke svarte til forventningene. Nemnda mener at dette prisavslaget er rimelig sett hen til billettprisen og mangelen. Nemnda kan ikke anbefale ytterligere refusjon.

Nemnda konkluderer etter dette med at det ikke kan anbefales ytterligere refusjon på bakgrunn av mangelen og heller ikke refusjon på bakgrunn av feil ikon i Vys app. De øvrige kravene avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager får full refusjon av billett på grunn av mangel eller full refusjon av billett på grunn av feil ikon. De øvrige kravene avvises.

- Steinar Backe (leder)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)