

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet togbillett og utlegg til taxi på grunn av frakjøring

### Dato

17.01.2020

### Saksnummer

2019-03725

### Tjenesteytere

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med toget fra Grua til Kjelsås den 2.juni 2019 kl 22:36. Klager forklarer at han var på stasjonen kl. 22:30 og ventet på toget som kom litt senere enn planlagt avgangstid. Klager forklarer videre at da toget ankom og åpnet dørene ga han kjæresten sin en rask klem og deretter gikk mot toget. Rett før han går inn begynner dørene å lukke seg, klager prøvde å trykke på knappen for å åpne døren igjen, men den lyser rødt. Klagers kjæreste hadde forsøkt å løpe frem til lokfører og prøvd å vinke med armene, men får ingen reaksjon. Etter dørene ble lukket går det ca. 20 sekunder før toget reiser.

Klager mener toget stod på perrongen med åpne dører i kun noen sekunder. I tillegg kom det ikke noen konduktør ut. Da dette var det siste toget som gikk, så klager seg nødt til å ta taxi til Oslo.

Klager krever refusjon av ubenyttet togbillett på 117 kr og utlegg til taxi på 1823 kr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Grua til Kjelsås med toget den 2.juni 2019 med planlagt avgangstid kl. 22:36. Konduktør vil være på plattformen før toget har avgang og gi klarsignal til avgang når det ikke er noen passasjerstrøm inn eller ut av toget og ordinær stopptid har passert. Dørene lukkes ca. 15-20 sekunder før toget faktisk går. Vi har ingen holdepunkter for at ordinær prosedyre ikke ble fulgt her.

I opprinnelig klage til oss anførte klager: "Så fort dørene lukkes helt reiser toget". Etter korrespondanse med oss hvor vi opplyste om avgangsprosedyre er denne setningen endret til "dørene lukkes og det går ca. 20 sekunder så reiser toget" i klagen til nemnda. Dersom klager var på plattformen klar til å reise når toget ankom så er det vanskelig å få de angitte forløpene til å være overens med de faktiske tider som er logget for

toget. Toget ankom Grua 4 minutter og 12 sekunder forsinket og avgikk 5 minutter og 55 sekunder forsinket. Planlagt opphold ved Grua var 30 sekunder, mens det faktiske oppholdet ble 2 minutter og 13 sekunder. Ved ordinær stopptid gir det god tid til påstigning og i dette tilfellet var stopptid vesentlig lenger. Å forflytte seg fra perrong og inn i toget tar kun få sekunder.

Vy kan på bakgrunn av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billett og utlegg til taxi.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle 2. juni 2019 ta toget fra Grua til Kjelsås kl. 22.36. Han opplevde å bli frakjørt og krever refundert ubenyttet togbillett, kr. 117, og utgifter til taxi med kr. 1823.

Klager viser til at han bare skulle ta farvel med kjæresten og så gikk toget etter svært kort tid.

Nemnda viser til logg for toget som viser at det ankom Grua ca. 5 minutter forsinket, kl. 22.39.42 og hadde faktisk avgang kl. 22.41.55.

Dette viser at toget sto på Grua i 2 minutter og 13 sekunder. Planlagt stopptid var 1 minutt.

Nemnda kan ikke se at det grunnlag for å bebreide Vy. Togets opphold skulle gi rimelig tid til å gå ombord.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgiftene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne samtykke i at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)