

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett kostnader på grunn av skitne toaletter om bord i toget.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

38/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt to billetter for å reise t/r Oslo - Bergen i august. På begge togreisene opplevde klager at togene hadde skitne toaletter. Dette er i følge klager helt uakseptabelt og hun krever derfor hele eller deler av billett kostnaden for reisen refundert. Klager kan ikke godta et gavekort som kompensasjon da hun og hennes reisefølge er franske og ikke har planer om å reise med tog i Norge i den nærmeste framtid.

NSB har i det vesentlige anført:

I henhold til NSBs transportvilkår § 8 A vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer ut i fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Passasjerer som mener det foreligger en mangel, plikter så vidt mulig å informere NSBs personale om dette uten ugrunnet opphold. Dersom mangelen ikke blir utbedret under reisen kan passasjerer kreve et forholdsmessig prisavslag.

NSB kan ikke ut fra sakens dokumenter se at klager tok kontakt med personalet om bord og sa i fra at toalettene ikke var rene. Dersom klager faktisk mente at toalettene var veldig skitne burde hun ha varslet personalet om bord.

NSB vil presisere at det under en togreise kan forekomme at toalettene blir skitne underveis akkurat som på fly eller andre kjøretøy. Personalet om bord på togene har prosedyrer for å gjøre enkelt renhold under reisen dersom det er behov for det, akkurat som kabinbesetningen på et fly.

NSB har full forståelse for at det ikke er noen hyggelig erfaring å oppleve skitne toaletter på toget og har derfor tilbudt klager et gavekort. Det foreligger etter NSBs syn ikke grunnlag for å kreve kompensasjon verken i henhold til transportvilkårene eller passasjerrettighetsforskriften.

Nemnda bemerker:

I henhold til NSBs transportvilkår § 8 A vil det foreligge en mangel dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer ut fra reisens pris, reisevilkår og reiseinformasjon hadde grunn til å forvente. Et jernbaneforetak skal fastsette kvalitetsstandarder for sine tjenester og iverksette et kvalitetsstyringssystem for å opprettholde kvaliteten på tjenestene, jf. EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 28, jf. vedlegg III. Rengjøring av rullende materiell og stasjonsbygninger er omfattet av et slikt kvalitetsstyringssystem for å sikre blant annet toalettene hygiene standard.

I følge NSB vil personalet om bord i togene foreta rengjøring av toaletter under reisen dersom de blir gjort oppmerksom på at hygienene ikke er tilfredsstillende. Ut fra sakens dokumenter kan ikke nemnda se at klager har gitt beskjed om mangler ved rengjøringen av toalettene til personalet om bord i toget da de reiste. Det er en forutsetning for å kunne kreve prisavslag at man melder fra om mangelen så snart som mulig slik at togselskapet kan få mulighet til å rette opp i forholdene. I dette tilfellet fikk ikke personalet om bord beskjed om at toalettene var skitne og dermed heller ikke mulighet til å foreta en rengjøring.

På bakgrunn av dette kan heller ikke klager kreve prisavslag i ettertid. NSB har likevel tilbudt klager et gavekort som kompensasjon. Nemnda kan ikke se at det finnes grunnlag for prisavslag eller kompensasjon utover dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.