

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frakjøring

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00127

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 30. november ta toget fra Hokksund til Bryne. Klager møtte opp på stasjonen 15 minutter før togavgang. Da toget ankom trykket klager på knappen til togets dører, men døren lot seg imidlertid ikke åpne, det var ingen konduktører til stede og toget avgikk dermed uten klager. Klager tok så drosje til Kongsberg, i håp om å rekke toget hun skulle reise videre med. Da hun ikke rakk dette toget, måtte klagers sønn kjøre henne til Bryne.

Klager krever dekket kjøring Sandefjord-Hokksund-Bryne- Sandefjord, refusjon av utgifter til drosje og refusjon av togbilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med NSB fra Hokksund til Bryne den 30 november. Klagers billett startet med tog 505 fra Hokksund kl. 08:00 med ankomst Kongsberg kl. 08:25 og videre transport fra Kongsberg kl. 08:36.

Annonsert ankomst og avgang for tog 505 fra Hokksund er hhv kl. 07:59 og 0800. Togets faktiske ankomstid var 08:00:03 og avgangstid 08:01:59. Planlagt stoppetid ved Hokksund stasjon er 1 minutt, logg for tog 505 viser stoppetid på nær 2 minutter.

Dørene på toget er svært driftsikre og brukervennlige ved at det er en knapp man trykker på når døren skal åpnes. Det lyser grønt rundt knappen. Når stoppetid er passert er det prosdyre at konduktøren gir signal til fører som da stenger dørene. Det lyser da ikke grønt rundt dørknappen. Dørene kan da ikke åpnes selv om det kan ta noe tid (15-20 sekunder) før toget faktisk går. Klagers opplevelse tyder på at hun har trykket på dørknappen i dette tidsrommet, og følgelig har vært for sen til avgangen.

NSB viser til at toget hadde operert fra Eidsvoll via Oslo og Drammen samme dag og dersom det hadde vært driftsfeil på dørene ville ombordpersonellet ha konstatert dette før Hokksund og iverksatt tiltak. NSB er heller ikke kjent med at andre passasjerer har opplevd problemer med dørene på dette togsettet.

NSB har stilt avtalt transport til disposisjon og alt lå til rette for at klager kunne benytte seg av denne. NSB påtar seg følgelig ikke noe ansvar for at klager ikke har reist med NSB, og dekning av utleg i denne forbindelse. NSB har imidlertid refundert klagers togbillett.

Nemnda bemerker

Passasjerer kan ha krav på erstatning dersom det foreligger en mangel, dvs. dersom reisen ikke svarer til hva passasjerer hadde grunn til å forvente, jr. NSBs transportvilkår § 8 A.

Nemnda legger til grunn at klager den 30. november 2016 skulle ta toget fra Hokksund til Kongsberg kl. 08.00 for videre transport til Moi. Klager fikk ikke åpnet dørene på toget og det kjørte fra henne.

Klager tok taxi til Kongsberg, men lyktes ikke å nå toget videre. klagers sønn kjørte henne fra Kongsberg til Moi. Klager krever refundert drosjeutgifter og privat kjøring over 1120 km med kr. 4.10 pr km.

Nemnda finner det uklart hvorfor klager ikke fikk åpnet dørene. I følge NSBs sannhetstidssystem hadde toget en faktisk oppholdstid på Hokksund stasjon på nær to minutter slik at det skulle være tilstrekkelig tid til å åpne dørene og stige på toget.

Nemnda legger til grunn at det ikke var konstatert noen driftsfeil på dørene tidligere på morgenen og at NSB heller ikke er kjent med at andre passasjerer har opplevd problemer med dørene på dette togsettet. Nemnda finner at det følgelig ikke er sannsynliggjort at det var noen teknisk feil ved dørene. Dørene må også anses brukervennlige ved at det bare skal trykkes på en knapp.

Selv om det er uklart hva som var årsaken til at klager ikke fikk åpnet dørene, kan nemnda etter en samlet vurdering ikke se at NSB er å bebreide på en slik måte at det kan gi grunnlag for refusjon av utgiftene til alternativ transport. Nemnda har for øvrig merket det at klager har fått refundert den ubrukte togbilletten.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Amund Lunne (Bane Nor)