

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til ny flybillett som følge av at klager ikke rakk toget til Gardermoen på grunn av anleggsarbeider på Moelv stasjon.

Dato

12.06.2012

Saksnummer

5/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om erstatning for utgifter til ny flybillett som følge av at klager ikke rakk toget til Gardermoen på grunn av anleggsarbeider på Moelv stasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 19. februar skulle klager ta toget fra Moelv kl. 15.35 til Oslo Gardermoen for så å fly hjem til Tromsø. Hun hadde kjøpt billett på forhånd og var på stasjonen flere minutter før toget skulle gå. Klager har tatt tog fra Moelv stasjon flere ganger og er kjent på stasjonsområdet. Et par minutter før toget kom ble det gitt beskjed om at toget ville gå fra spor 2. Klager måtte da gå ut på hovedveien og en lang omvei på 10-15 minutters gange for å komme til riktig spor. Dette resulterte i at klager ikke rakk toget. Klager mener informasjonen på Moelv stasjon var for dårlig, både fra NSB og Narvesen, som solgte billetten, sin side. Før reisen søkte klager på nett etter rutetider fra Moelv stasjon og heller ikke da fikk klager informasjon om arbeider ved stasjonen. NSB har heller ikke noe kontor på stasjonen som kunne gitt slik beskjed. Eneste mulighet for å komme til Gardermoen var å ta neste tog som gikk kl. 16.44. Klager rakk ikke flyet sitt. Klager måtte kjøpe ny flybillett. og krever utgiften på kr 2.145 dekket av NSB.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av transportvilkårene at dersom passasjerer blir påført utgifter til alternativ transport på grunn av feil informasjon fra NSB's personale, feil utstedt billett eller feil informasjon i rutepublikasjoner kan passasjerer kreve erstatning for direkte påregnelige dokumenterte utgifter som feilen har medført. NSB kan ikke se at det i dette tilfellet er gitt feil informasjon til klager. Både NSB og Jernbaneverket sørget for informasjon om sporendring på Moelv stasjon. Dette ble publisert i god tid før arbeidene ved stasjonen var begynt. Det var annonsert om sporendringen på nsb.no. NSB gjorde oppmerksom på at det var undergangen

sør i Moelv stasjon som måtte benyttes og at det måtte beregnes ca. 10 minutters ekstra gangtid. I tillegg var det hengt opp plakater og lagt ut en folder hos Narvesen.

På bakgrunn av dette foreligger det ikke grunnlag for kunden til å kreve erstatning for sine utgifter.

Nemnda bemerker:

Retten til informasjon følger av EU forordning 1371/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser artikkel 8 med videre henvisning til vedlegg II i forordningen. I fortalens punkt 4 understrekes det at informasjonen skal gis «på forhånd og så raskt som mulig». Plikten til å informere er spesielt viktig når tidsplanen ikke overholdes eller det skjer endringer i jernbanetjenesten som påvirker passasjerenes reiseplan.

I dette tilfellet synes framkommeligheten for passasjerene på Moelv stasjon å ha vært svært redusert ved at de ble henvist til å gå lange omveier for å komme fra et spor til et annet. Ut fra sakens opplysninger finner nemnda det godtgjort at det var gitt informasjon om arbeidene ved stasjonen på NSB's nettsider og ved oppslag på stasjonen. Klager hadde i dette tilfellet sjekket rutetider på nettet og kjøpte så billetten i Narvesenkiosken i Moelv. Ved søk på NSB's nettsider kommer informasjon om endringer i jernbanetjenesten opp når man gjør et søk på en bestemt dag og tidspunkt. Ved søk i rutetabell fremkommer kun rutetabellen og ikke opplysninger om endringer opp. Dersom klager hadde fått informasjonen ved søk på nettet er det grunn til å anta at hun hadde hatt tilstrekkelig tid og gått til rett spor med en gang hun ankom stasjonen. Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde fått informasjon om endringene ved søk etter rutetider.

Klager ble derfor først oppmerksom på arbeidene ved stasjonen da hun ankom Moelv for å ta toget til Gardermoen. Her var det hengt opp plakater og lagt ut informasjonsfoldere hos Narvesen som selger togbilletter. Klager fikk ikke muntlig informasjon eller utdelt noen informasjonsfolder ved kjøp av billetten. Klager var på stasjonen flere minutter før toget skulle gå. Nemnda er av den oppfatning at klager da må anses å ha fått tilgang til informasjon om sporendringen. Sporendringen medførte at reisende som skulle over på spor 2 måtte gå en omvei, beregnet til ca. 10 minutters gange som følge av arbeidene ved stasjonen. Klager oppfattet at toget skulle gå fra spor 2 først da det over høytaleranlegget ble opplyst om dette ca. 1-2 minutter før togets ankomst. Klager fikk da forklart omveien av andre personer på stasjonen og rakk dermed ikke toget.

Omveien som de reisende fra Moelv stasjon måtte gå var såpass lang at det ikke kan anses som tilstrekkelig å få informasjon om dette ved ankomst stasjonen. NSB burde derfor i dette tilfellet sørget for at informasjon også ble gitt ved kjøp av billett hos Narvesen, enten muntlig eller ved at de som kjøpte billett fikk informasjonsfolderen sammen med billetten. Klager hevder å være kjent på stasjonen og nemnda er av den oppfatning at hun har ankommet stasjonen tidsnok til å rekke toget dersom det ikke hadde vært endringer i adkomsten til sporene.

NSB har ikke informert tilstrekkelig om endringen og anbefales derfor å erstatte klagers utgifter til kjøp av ny flybillett til Tromsø, jf. NSB's transportvilkår § 8 B.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB erstatter klagers dokumenterte utgifter til ny flybillett Oslo-Tromsø med kr 2.149.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann. Elise Korsvik, Forbrukerrådet. Sverre Åril, Forbrukerombudet. 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.