

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av flybilletter pga feilinformasjon om togavgang på Oslo S.

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00367

Tjenesteytere

Jernbaneverket

Klager har i det vesentlige anført

15. april skulle klager og hans familie ta toget fra Oslo s til Stockholm. Klager ankommer Oslo S med tog fra Ski kl. 1630. Ved ankomst Oslo s sjekket klager informasjonstavlene på stasjonen og konstaterer at toget til Stockholm var 10 minutter forsinket, ny avgangstid var nå 17:05 med ombordstigning 16:55.

Over høytaleranlegget blir beskjeden om forsinkelsen gjentatt. Klager oppholdt seg ved hovedtavlen og beveger seg ned til sporet når det nærmer seg 10 minutter til avgang.

Da klager og hans følge ankom perrongen merker klager at toget var i ferd med å starte og kl. 16:56 gikk toget.

I følge SJ og NSB er det Jernbaneverket som er ansvarlig for informasjonen på Oslo S. Klager mener derfor at Jernbaneverket bør dekke ekstrautgifter han fikk. Klager var på plass på Oslo S i god tid før avgang og fulgte instruksjonene som ble gitt, men kom altså ikke med toget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SJ har i det vesentlige anført:

Klager har haft tågbiljett för sig och sitt resesällskap för resa med SJ den 15 april 2016 från Oslo S till Stockholm C med avgångstid kl. 16.56. Klager och hans resesällskapkom dock att missa avgången tog i stället flyg mellan Oslo och Stockholm för en kostnad om 4 502 Nkr för flygbiljetter och 300 Skr för Arlanda Express.

Klager begär i nämnden att SJ ska ersätta honom för de merkostnader om 3 500 Nkr som flygresan har inneburit för honom. Han gör gällande att SJ är ersättningsskyldig på den grunden att skyltningen på Oslo S varit felaktig.

Det kan noteras att SJ ex gratia har återbetalat hela biljettpriset om 1 262 Skr med hänsyn till det inträffade. SJ bestrider emellertid klagers krav på ersättning för flygresan samt transfer.

Vad gäller skyltningen har SJ inte någon anledning att ifrågasätta den information som Jernbaneverket har lämnat i sitt svar till klager i mail av den 6 juni 2016. Den försening som först befarades och därför annonserades blev inte aktuell. Korrekt information ska ha framgått på monitorerna samt ropats ut i högtalarna.

Även för det fall informationen på Oslo S varit felaktig har inte klager rätt till den ersättning som han kräver. klagers rätt till ersättning regleras i EG-förordningen 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer, nedan Tågpassagerarförordningen, Allmänna Resevillkor, samt den svenska järnvägstrafiklagen (1985:192)2,Tågpassagerarförordningen,

SJs Resevillkor samt den svenska järnvägstrafiklagen ger endast resande rätt till ersättning vid personskador, sakskador samt viss ekonomisk ersättning vid trafikstörningar.

Något annat ersättningsansvar finns inte, vare sig enligt ingånget befodringsavtal eller enligt gällande lagstiftning. Mot bakgrund av ovanstående ska klagers yrkande avslås, då det inte föreligger någon skyldighet för SJ att utge den begärda ersättningen.

Jernbaneverket har i det vesentlige anført

Jernbaneverket har gjennomgått saken og inngir med dette sin uttalelse til klagen.

Innledningsvis opplyses det at Jernbaneverket har ansvar for kunde- og trafikkinformasjon på Oslo S og informasjon som gis til passasjerer gjennom dette systemet. Det omfatter både informasjon over høyttalere og monitorer, både ved regulær trafikk og ved avvik.

Videre opplyses det at for å oppfylle krav til personvern i personopplysningsloven så slettes logger over høytalerinformasjon og monitorer etter 30 dager. Det betyr at informasjonsloggen for den aktuelle dagen denne hendelsen gjelder, 15. april 2016, er slettet.

Operativ leder som var på vakt den aktuelle dagen gjennomgikk imidlertid hendelsen og undersøkte informasjonsloggen sammen med sin leder før den var slettet, hvorpå det ble foretatt følgende nedtegning av informasjonsloggen:

Toget fra Stockholm var forsinket inn mot Oslo S. Ut fra denne forsinkelsen ble det satt en ny avgangstid på toget til Stockholm. Det viste seg ganske fort at toget kjørte inn mer enn forventet mot Oslo S og personalet trengte heller ikke noe hviletid. Det ble derfor tatt en avgjørelse på at toget skulle gå i rute allikevel. Da denne avgjørelsen ble tatt, ble det gi

tt info over høyttaler flere ganger om at toget ville gå i rute. Toget ble også annonsert over høyttaler som klart til avgang. Det ble ifølge Jernbaneverkets logg gitt informasjon fire ganger over høyttaler om at toget skulle gå i rute. Den nye avgangstiden ble også fjernet slik at det ikke stod noen forsinkelse på toget på monitorer og anvisere. Informasjonen gikk ut på alle høyttalersoner over hele Oslo s.

Toget kom inn til Oslo S ca. kl. 16.40 og da ble det gitt informasjon over høyttaler om at toget kom inn til sporet. Rett etter dette ble det tatt en avgjørelse om at toget skulle gå i rute og da ble ny avgangstid fjernet fra informasjonsskjermene og man begynte å

informere på høyttaler. Operativ leder sier at man anså at dette ga kunder tilstrekkelig tid til å nå toget, som deretter ville gå i rute.

Denne informasjonen er bortimot identisk med den informasjonen som Jernbaneverkets kundesenter gav klager per e-post 6. juni 2016.

Jernbaneverket har på nytt gjennomgått nedtegningen av informasjonsloggen og kan bekrefte at det gir en riktig fremstilling av saken.

Det kan synes som om det er motstrid mellom nedtegningens første og andre avsnitt med hensyn til når avgjørelsen om at toget skulle gå rute ble tatt, ved at det i første avsnitt kan synes som om avgjørelsen ble tatt på vei inn til Oslo S, mens det etter andre avsnitt fremgår at den ble tatt «rett etter» at toget kom inn til Oslo S. Realiteten er imidlertid at avgjørelsen ble tatt omtrent på den tiden toget kom inn til Oslo S (kl. 16:40) eller rett etter dette (maksimalt noen minutter etter 16:40) og at det umiddelbart etter dette ble gitt informasjon om at toget ville gå i rute over høyttalere og monitorer. Det innebærer at det ble gitt informasjon til passasjerene i god tid før avgangstiden kl. 16:56.

På dette grunnlaget kan ikke Jernbaneverket se at det er gitt mangelfull informasjon i dette tilfellet.

Denne informasjonen er bortimot identisk med den informasjonen som Jernbaneverkets kundesenter gav klager per e-post 6. juni 2016.

Nemnda bemerker

Jernbaneforetakene skal både før og under reisen gi passasjerene opplysninger om eventuelle forsinkelser, jf EU forordning 1372/2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser art.8 nr. 2.

SJ, er i likhet med NSB, erstatningsansvarlig for eventuell feil informasjon som selskapene selv har gitt.

Informasjon over høyttaleranlegget på stasjonen er det Jernbaneverket som formidler. Jernbaneverket er ikke å anse som "jernbaneforetak" i forordningens forstand, jf. forordningen artikkel 2 punkt 1. Informasjonen gis imidlertid på vegne av jernbaneselskapene. Nemnda er av den oppfatning at SJ, i likhet med NSB, må være ansvarlig for den informasjon som gis overfor kundene, jf. sak nr. 3/12 J.

Nemnda legger til grunn at klager med reisefølge den 15. april 2016 skulle reise fra Oslo S til Stockholm med togavgang kl. 16.56. Ved ankomst Oslo S noe etter kl. 16.30 sjekket klager infotavlen som viste forsinkelse. Ny avgangstid var satt til kl. 17.05 og med ombordstigning fra kl. 16.55.

Forsinkelsen ble imidlertid kjørt inn og toget gikk presist etter ruteplanen, kl. 16.56. Klager var da på vei ned mot toget og hørte at toget startet opp. Klager opplyser at reisefølget var ca 20-40 meter fra toget da det gikk.

Jernbaneverket har gitt følgende opplysninger om endringen til at toget likevel skulle gå etter planen:

- Toget ankom Oslo S ca kl. 16.40 og det ble gitt opplysninger over høyttaler om at toget kom inn i sporet.
- Det ble rett etter, maks 2 min, besluttet at toget likevel skulle gå etter oppsatt rutetid.
- Det ble så umiddelbart startet informasjon over høyttaler og opplysningen om forsinkelsen ble fjernet på infotavlen i avgangshallen.
- Informasjon over høyttaler ble gitt flere ganger.

Klager har vist til en e-post fra en annen reisende som skulle på samme arrangement i Stockholm. Vedkommende gikk tidlig ned på perrongen ca 16.50. Det sto da fremdeles avgang kl. 17.05 på lystavlen ved sporet, og de hadde ikke hørt noen annonsering om at toget kom til å gå i rute likevel.

Nemnda finner likevel å måtte legge til grunn at informasjon ble gitt over høyttaler og infotavlen i avgangshallen som opplyst av Jernbaneverket.

Nemnda tar utgangspunkt i at den reisende selv har ansvar for å følge med på den informasjon som gis om avgangstider mv. Dette må også gjelde oppmerksomhet i forhold til eventuelle endringer. Det er ikke gitt opplysninger om hva klager med reisefølge foretok seg mens de ventet på å kunne gå på toget. Det er derfor uklart hva som var årsaken til at de - tross den informasjon som ble gitt over høyttaleren - ikke ble klar over at toget likevel skulle gå etter ruten.

Nemnda finner grunn til å bemerke at det spesielle i situasjonen var at avgangstiden ble endret til et tidligere tidspunkt kort tid før tidligere annonsert avgangstid. Det kan reises spørsmål om følgene av selve beslutningen kan medføre ansvar for SJ.

Nemnda er enig med SJ i at krav på erstatning i så fall ikke kan utledes direkte av EU-forordningen 1371/2007. Både SJs og NSBs transportvilkår er også relativt detaljerte, men kan ikke ses å regulere den situasjon som klagen gjelder, nemlig at klager mistet toget ved å stole på den avgangstid som var annonsert på grunn av forsinkelse. Etter nemndas syn utelukker ikke dette at en reisende kan ha krav på erstatning. Et eventuelt erstatningsansvar må da vurderes ut fra alminnelige erstatningsprinsipper.

Endring av avgangstiden til et tidligere tidspunkt kan skape en viss risiko for at ikke alle reisende oppfatter endringen. Ved beslutning om endring av annonsert avgangstidpunkt bør denne risiko tas med i vurderingen av tidspunktet for ny avgangstid. Jernbaneforetakene bør i en slik situasjon ha et skjerpet ansvar for å sørge for at reisende ikke mister toget.

Jernbaneforetakets ansvar må i et slikt tilfelle vurderes ut fra om selskapet kan bebreides for at klagerne mistet toget og hvem som er nærmest til å bære konsekvensene av beslutningen om endring.

Nemnda legger avgjørende vekt på den informasjon som ble gitt over høyttaler og på infotavlen og kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager for dekket utgifter til alternativ transport. Det er opplyst at reisefølget først ble klar over at toget gikk etter oppsatt rute da de var nesten nede på perrongen. De synes ikke å ha hatt oppmerksomhet mot for eksempel å sjekke infotavlen før de forlot avgangshallen.

Nemnda er etter en samlet vurdering kommet til at det ikke er grunnlag for å anbefale at klager gis erstatning.

Nemnda har merket seg at SJ har tilbakebetalt hele billettprisen på 1 262 SEK.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)