

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

77/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Sandvika til Skøyen 28.09.12 kl. 10.30. Klager gikk inn i første mulige dør på toget, som viste seg å være en ubetjent vogn, og tenkte deretter å oppsøke konduktør for å få stemplet sitt kupongkort. Da klager så konduktøren komme mot seg gikk hun ikke inn i neste vogn, som hun skjønte etterpå at hun burde gjort (den var «betjent»). Det viste seg at «konduktøren» var en kontrollør og klager fikk ikke stemplet sin billett, men fikk i stedet gebyr. Det var ikke rom for diskusjon og klager fikk beskjed om å sende klage. Klager opplevde situasjonen ubehagelig og ydmykende og synes kontrollørene (de var til sammen 3) snakket høyt og hånlig.

Kontrollen fant sted umiddelbart etter at toget begynte å bevege seg. Klager viser til at togavgang var kl. 10.30 som er samme tidspunkt som er skrevet på gebyrslippen for når kontrollen fant sted.

Klager finner illeggelsen av gebyr svært urimelig og krever at gebyret slettes.

NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett, bli ilagt gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

Det er både utvendig og innvendig i togsettene godt synlig merket at passasjerene må ha gyldig billett for å oppholde seg i ubetjent vogn.

Klager ble påtruffet på toget uten gyldig billett den 28.09.12 i ubetjent vogn. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

Klager sier hun hadde planer om å få stemplet sitt kupongkort når hun oppdaget at det hun trodde var en konduktør viste seg å være en kontroll. En kontroll blir ikke iverksatt før alle i vognene har falt til ro. Når kontrollen så er vel i gang, vil det ikke være anledning til å anskaffe seg en gyldig billett. Når en kunde oppholder seg i en ubetjent vogn er det vanskelig å fastslå for NSB om kunden har til hensikt å «snike» eller ikke.

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret klager ble ilagt.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr. Gebyret kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Billetter kan kjøpes før man går om bord i toget og i betjente vogner i toget. På ubetjente vogner er det ikke anledning til å kjøpe eller aktivere billetter.

NSBs ubetjente vogner har oransje dører der det øverst på døren med stor skrift står skrevet «Ubetjent». Midt på døren står skrevet «Kun gyldig billett» «Stemplet eller validert». Inne i den ubetjente vognen er det oppslag med følgende ordlyd:

«Du befinner deg nå i en ubetjent vogn. For å ta plass i denne vognen, må du ha en stemplet eller validert gyldig billett som gjelder for hele reisestrekningen. Elektroniske billetter må valideres for å være gyldige. Mangler du gyldig billett, kan du gå til betjent vogn hvor konduktøren vil hjelpe deg. Dersom du ved kontroll mangler gyldig billett, vil du bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Nemnda er av den oppfatning at ovennevnte informasjon må forstås slik at ikke enhver tilstedeværelse uten gyldig/aktivert billett gir grunnlag for kontrollavgift. Man må imidlertid ha gyldig/aktivert billett for å kunne «ta plass» i en slik vogn. Hvorvidt man har tatt plass eller ikke, vil bero på en konkret vurdering. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en har oppfattet NSB slik at kontroll ikke vil bli iverksatt før passasjerene har hatt mulighet til å finne plass eller oppsøke rett vogn.

Nemnda har ved vurderingen av denne saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Sverre Høven, finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klager hadde «tatt plass» i vognen da hun ble ilagt kontrollgebyr. Flertallet viser til at det fremkommer av gebyrslippen at kontrollen fant sted kl. 10.30, dvs. på samme tid som toget i henhold til rutetiden hadde avgang fra Sandvika. NSB har ikke gitt nærmere opplysninger om hvor lenge klager oppholdt seg i ubetjent vogn før kontrollen ble foretatt, hvor kontrollen ble foretatt i forhold til avgangen fra Sandvika stasjon eller lignende. Etter flertallets vurdering burde NSB ha sikret slike bevis ved spesifisert logging av kontrollen. Passasjerer har på sin side svært få muligheter til

å dokumentere sin oppfatning. Etter flertallets vurdering må bevistvilen, om klager hadde tatt plass eller ikke, gå ut over den som kunne sikre bevis: NSB.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at vilkårene for ileggelse av gebyr ikke var til stede og anbefaler at gebyret frafalles.

Nemndas mindretall, Flytogets representant, finner det mest sannsynlig at kontrollen ble gjennomført i henhold til NSBs rutiner for kontroll, slik at det var gitt tilstrekkelig tid til å gå videre til betjent vogn før kontrollen ble gjennomført. Vilåårene for å illegge gebyr var således til stede.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at gebyret frafalles.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, 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.