

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

..

Saksnummer

42/13 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med buss fra sitt hjemsted til Hauketo stasjon hvor han skulle ta toget til Oslo sentrum. Klager hadde med seg to reisekort som hans kone hadde kjøpt kvelden i forveien med 4 enkeltreiser hver. Klager reiser ikke så ofte kollektivt og er uvant med systemet. Da han holdt reisekortet mot avleseren på bussen hørte han et signal og tok dette som en bekreftelse på at alt var ok.

På toget var det billettkontroll og klager fikk gebyr for ugyldig billett. Kontrollørene kunne opplyse at kortet klager hadde benyttet var tomt og at det var foretatt bussreise(r) med kortet dagen i forveien. For å få verifisert sin historie satt klager kontrollørene i kontakt med sin kone via mobil som kunne bekrefte det klager hadde fortalt om at det var kjøpt billetter dagen i forveien.

Klager har i ettertid vært hos Narvesen og fått avlest begge kortene. De inneholdt henholdsvis 3 gruppereiser til en restverdi av kr 0 og 2 gruppereiser til en restverdi av 0. Den ansatte hos Narvesen stusset over begrepet «gruppereise» i det hun aldri hadde vært borti det før. Etter å ha sendt klage til NSB er gebyret frafalt, men NSB har ikke tatt stilling til klagers krav om kompensasjon.

Klager finner seg ikke i at NSB skyver ansvaret for manglende kompatibilitet med Ruters systemer og manglende skjønnsmessige vurderinger fra tre kontrollører over på klager i form av gebyr for ugyldig billett. Selv om dette gebyret er frafalt i ettertid krever klager en erstatning på kr 3.000 for tort og svie etter å ha blitt hengt ut i full offentlighet i over en ½ time og fått kvelden ødelagt av denne opplevelsen. Kravet begrunnes også med at det må ha en konsekvens for NSB at man ikke tar kunden på alvor i sin skjønnsmessige vurdering av situasjonen.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble ilagt gebyr på kr 900 den 21.08.13 da han ble påtruffet med et reisekort som ikke kunne vise noe informasjon. Etter en gjennomgang av saken kom det fram at mye tyder på at den manglende informasjonen på reisekortet skyldes teknisk feil med selve kortet. Klager ble derfor anbefalt i brev av 18.09.13 å ta kontakt med Ruter AS, som var kortutsteder, for å få reisekortet byttet ut. I samme brev går det også frem at NSB ser bort fra gebyret klager ble ilagt.

At klager opplevde selve prosedyren med å bli ilagt gebyr som ubehagelig har NSB forståelse for, og NSB beklager at kunden ble ilagt et gebyr på feil grunnlag når kortet til Ruter ikke fungerte.

NSBs kontrollpersonale er trent i å hule en så lav og vennlig profil som mulig under kontrollene. NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers krav om en erstatning for tort og svie.

Nemnda bemerker:

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

NSB har frafalt gebyret da manglende informasjon på reisekortet skyldtes teknisk feil med kortet.

Nemnda har forståelse for at klager føler seg dårlig behandlet i forbindelse med kontrollen, men kan ikke se at det finnes grunnlag for økonomisk erstatning for tort og svie etter gjeldene regler. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klager gis medhold i dette kravet.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.