

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00126

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

29. august skulle klager ta toget fra Gardermoen til Hokksund etter å vært i Bergen for å hente en rasekatt. Før hun går ombord i toget kjøpte hun billett på NSBs billett-app på telefonen. Siden klager trodde alt var ok, satte hun seg på ubetjent vogn. Ved Lillestrøm blir hun kontrollert og da hun skulle vise app-en til kontrolløren hengte den seg opp, noe kontrolløren kunne bekrefte. Klager kunne velge om hun aksepterte gebyret på stedet mot å betale Kr 950,- eller få med giro pålydende 1150,- dersom hun ønsket å klage på gebyret.

Klager viser til at hun hadde reist rur/retur Bergen og at hun da ikke har til hensikt å snike på toget. Klager mener at dersom hun hadde vært klar over billetten ikke var gyldig ville hun aldri satt seg på ubetjent vogn. Klager ber om at NSB ser på saken da det tydeligvis må være svikt i deres tjenester, og at dette hadde vært en misforståelse fra hennes side.

Klager ber om at gebyret slettes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll etter avgang fra Lillestrøm den 29. august i en ubetjent vogn. Ved billettkontroll kunne klager ikke vise billett for reisen hun benyttet seg av, og ble ilagt kontrollgebyr.

I kjøpsdialogen på app blir man presentert for hva man er i ferd med å bestille og får dette oppsummert før man bekrefter kjøpet. Ved å bekrefte får man et referansenummer, kontrollkode, betalingskort blir belastet, og kvittering for kjøpet sendes til angitt e-post.

Klager startet sin reise fra Oslo lufthavn og hadde god tid til å sjekke om bestilling var OK før hun ble påtruffet i kontroll etter Lillestrøm. NSB har ingen registrerte feil i sine bestillingskanaler denne dag. I NSB transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet at kjøp og validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning. Vilkår bekrefter man i kjøpsdialogen. Her var det imidlertid ikke kjøpt billett.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett ved billettkontroll. De ubetjente vognene er tydelig merket ut? og innvending med at du må ha gyldig billett, og det er innvendig også opplyst om risikoen ved ikke å ha gyldig billett. Merkingen er også en påminnelse til den reisende om å forsikre seg om at man har gyldig billett.

NSB kan ikke se at klager noen gang har bestilt billett hos oss via App, og klager burde således ha vært ekstra påpasselig med å sjekke at hun hadde gyldig billett.

Kontrollør bemerket : "Tok opp telefonen og hadde ingen billett på appen. Stemmer appen var treg i Romerikstunnellen. Men vi sjekket etterpå uten problemer."

Det som menes med ovennevnte er at det i en tunnel kan være dårlig dekning. Klager skulle da ved kontroll kunne vise en allerede kjøpt billett, som hun ikke kunne.

Faktum er at klager ikke kunne fremvise billett for reisen hun benyttet seg av, og hun hadde tatt plass i en ubetjent vogn. Dersom det ikke hadde vært kontroll hadde klager reist uten å betale for reisen.

NSB må legge til grunn at klager ikke hadde til hensikt å kjøpe billett for reisen. Hjemmel for gebyret fremgår av våre Transportvilkår § 4 C ? jf. Jernbaneloven § 14. krav om betaling opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll på toget fra Oslo lufthavn ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr. Kontrollen startet kort tid etter Lillestrøm stasjon Klager satt i en ubetjent vogn.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager hevder at hun trodde at hun hadde gyldig billett kjøpt via NSBs mobilapp. Ved kontrollen viste telefonen ikke noen billett. Telefonen kan ha hengt seg opp eller var noe treg sannsynligvis på grunn av kjøring i Romeriksporten, men lot seg åpne kort tid etter.

Nemnda legger til grunn NSBs opplysninger om at det ikke kan ses registrert at klager noen gang har kjøpt billett via deres mobilapp. Det var heller ikke registrert uregelmessigheter i betalingskanalene den aktuelle dagen.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett og kan ikke se at det er grunnlag for å frafalle gebyret.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om frafall av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik
- Kirsti Pamphlett
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)