

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

11.09.2017

### Saksnummer

2017-01420

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Den 4. mai 2017 tok klager tog fra Sandvika til Oslo S for å gå på jobbintervju. Klager ønsket å kjøpe sin billett på Ruters app. Etter at klager hadde valgt Sandvika - Oslo S kom det opp forslag om 24-timers billett til kr 90,- som klager valgte i stedet for t/r-billett. Til tross for at klager hadde kjøpt en billett til en høyere pris enn kostnaden for reisen hun benyttet seg av, ble hun likevel ilagt gebyr. Klager reiser sjelden med tog er ikke kjent med billetttrutinene. Det var heller ingen som kunne assistere henne på stasjonen.

Til tjenesteyters tilsvaer anfører klager at saken tar utgangspunkt i Jernbaneloven § 7 b. (Reiseinformasjon og salg av billetter) som gjelder plikt for jernbaneforetak eller administrasjonsselskap til å utlevere reiseinformasjon og til å bruke bestemte billetteringsløsninger.

Med bakgrunn i dette krever klager gebyret refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

NSBs tog nr. 2120 den 25. april startet fra Akser som ligger i sone 2V med bestemmelsessted Lillestrøm (sone 2Ø). NSB vet ikke hvilken stasjon klager påsteg eller skulle til, men klager ble påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn etter Skøyen (sone 1) og ble ilagt gebyr.

Velger man i Ruters app eller i andre salgskanaler avreisested Sandvika eller et annet sted i sone 2V og en destinasjon et sted i Oslo (sone 1) får man ikke tilbud om billett i sone 2V. Det er usannsynlig. Man får tilbud om billett fra sone 2V til sone 1. Klager angir at hun tidligere har reist med buss fra Lommedalen til Oslo - altså fra sone 2V til sone 1. Pris og soner blir det samme dersom man benytter tog på deler av samme strekning.

Det var ikke noe galt med appen eller billett som klager har kjøpt, og hun har ikke betalt for mye - tvert imot hadde klager ikke betalt for transport i sone 1. Klager har valgt en 24-timers billett for sone 2V som gir rett til ubegrenset transport innen sone 2V i 24 timer. Klager har ikke kjøpt billett som gir rett til transport utenfor sone 2 V. En 24 timers billett fra sone 2V til sone 1 koster kr. 140,-. En 24-timers billett for sone 2V, som klager valgte koster kr. 90,-.

Klager har selv kjøpt billett via Ruters app. Klager er da selv ansvarlig for at billetten er bestilt i samsvar med sine behov, orientere seg i forkant av bestillingen, og kontrollere i etterkant av bestilling. Dette ansvar påhviler klager ene og alene når man benytter selvbetjente løsninger til kjøp av billett, og deretter velger å ta plass i en ubetjent vogn.

NSB forholder seg her til faktum som er at klager ble påtruffet i en ubetjent vogn uten gyldig billett for sone 1. Den fremviste billett har klager bestilt via Ruters app. Og i vedlagte billett til nemnda kommer det tydelig frem at billetten er gyldig for sone 2V.

Det er på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen klager benyttet seg av når klager ble påtruffet i billettkontroll, at klager ble ilagt gebyr. Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs transportvilkår § 4 v - jf. jernbaneloven § 14 - og NSB kan ikke frafalle gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved billettkontroll i ubetjent vogn på toget den 4. mai 2017 fra Sandvika til Oslo ilagt gebyr da hun ikke kunne vise billett for sone 1 (Oslo).

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 c at passasjerer som ikke kan vise gyldig billett vil bli ilagt gebyr.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at det er noe uklart hvorfor klager fikk kjøpt en billett som kun gjaldt for sone 2V, men holder det for usannsynlig at klager fikk tilbud på appen om en billett for sone 2V etter å ha tastet inn stasjon i Oslo som bestemmelsested.

Den reisende er selv ansvarlig for å kjøpe gyldig billett. På toget kan det også kjøpes billett dersom man er i tvil om hvilken billettkategori forutsatt at man går på en betjent vogn.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)