

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på urettmessig beslaglegging av reisedokument (skoleruterkort) og mangelfulle prosedyrer i etterkant.

Dato

12.06.2012

Saksnummer

4/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klage på urettmessig beslaglegging av reisedokument (skoleruterkort) og mangelfulle prosedyrer i etterkant.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har to sønner (født 1993 og 1995) som begge har skolekort hos Ruter på togstrekningen Kolbotn-Ski. På kortet til klagers yngste sønn er det betalt inn et ekstra beløp slik at dette kortet kan benyttes på reise til/fra Oslo. Klager foreslo at den eldste sønnen skulle bruke kortet der det var betalt ekstra da han trodde det var upersonlig på den strekningen. Dette på bakgrunn av at man kan kjøpe eget kort hos Ruter for samme beløp og da er det kortet upersonlig.

Klagers eldste sønn skulle reise fra Oslo til Kolbotn den 03.02.12 kl. 13.36. Han var på vei hjem etter en ekskursjon med klassen og gikk på betjent vogn. Da konduktøren ba ham vise billett, forklarte han for sikkerhets skyld at han reiste på brorens kort. Dette gjorde han helt uoppfordret. Konduktøren ba ham da vise identifikasjonspapirer. Disse papirene bekrefter at brødrene har samme etternavn. Klager gjorde så og deretter ble kortet beslaglagt og måtte løse billett med ekstragebyr som gjelder for kjøp om bord. Da sønnen protesterte ble han truet med politianmeldelse og han fikk ikke snakket ferdig. Det har han flere medelever som vitne på. Hadde hans sønn ønsket å misbruke kortet kunne han ha satt seg i en ubetjent vogn eller latt være å opplyse hvem han var da han viste kortet.

Klager mener sønnen er blitt behandlet på samme måte som andre som mistenkes å ha stjålet eller misbrukt andres kort. Han fikk ingen forklaring på hva som ville skje med kortet og heller ingen skriftlig informasjon. Det er etter klagers mening ikke utvist noen form for skjønn i saken.

Klager har i ettertid kontaktet både NSB og Ruter uten at kortet er funnet. Klager krever at personalansvarlig i NSB tar saken opp med vedkommende konduktør, at det foretas en

gjennomgang av rutinene ved beslaglegging av kort og at personale på kundeservice får bedre informasjon om hva som gjelder slik at de kan svare på spørsmål i slike saker. Klager ønsker en prinsipiell avklaring hvorvidt dette beslaget av reisekort er rettmessig. Klager mener NSB opererer med et begrep om misbruk/forfalskning som strider med sunn fornuft og allmenn rettsfølelse.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4A at med gyldig billett menes av NSBs godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett. Klagers sønn reiste med skolereisekort fra Ruter AS. Skolereisekort er personlig og gjelder kun sammen med skolebevis, bankkort eller annen gyldig legitimasjon på reisen. Ruter har et samarbeid med NSB slik at skolereisekort også kan benyttes på tog, forutsatt at reisekortet er kodet med riktige takstsoner. I vilkårene for bruken av kortet fremgår det at dersom man bruker et kort som tilhører andre, anses dette som forfalskning og dette medfører i henhold til NSBs vilkår gebyr på kr 1.500 for dokumentforfalskning og/eller anmeldelse til politiet.

Da det forekommer at skolereisekort enten blir stjålet, misbrukt eller lånt ut til andre, blir disse inndratt for å undersøke om det foreligger misbruk dersom noen blir påtruffet med et skolereisekort som tilhører en annen. Det er ikke mulig for NSBs ansatte i togene å avgjøre der og da om kundens forklaring er sann eller ikke.

I dette tilfellet ble ikke rutinene ved inndragelse av kort fulgt ved at konduktøren ikke fylte ut en kvittering som kunden skal ha en del av og en andre skal følge kortet. NSB har beklaget dette overfor klager og gitt klager et gavekort på kr 400 som en kompensasjon for den ulempe klager og hans sønn ble påført. NSB vil gjennomgå rutinene for håndtering av inndratte kort.

Nemnda bemerker:

Passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr. Passasjerer kan kjøpe billett i en 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, jf. NSBs transportvilkår § 4 C.

For passasjerer som benytter skolereisekort fra Ruter vil dette være gyldig på tog forutsatt at reisekortet er kodet med riktige takstsoner, jf. Ruters vilkår og informasjon om skoleskyss.

Forfalskning av billett fører til gebyr for dokumentforfalskning og/eller politianmeldelse, jf. § 4 B.

Klagers sønn gikk på betjent vogn. Da konduktøren kom og ba om fremvisning av billett, forklarte klagers sønn uoppfordret at han reiste med brorens kort. Dette gjorde han på bakgrunn av at klager trodde dette var i orden all den stund det dreide som om en reise til/fra Oslo som han hadde betalt ekstra for ved påfylling av skolereisekortet. Klager begrunner dette med at ved kjøp av tilsvarende billett på Ruters vanlige kort er dette upersonlige billetter som kan lånes ut til andre. NSB har ikke kommentert dette.

Klagers sønn fikk ikke mulighet til å kjøpe billett av konduktøren. Dette er etter nemndas mening et brudd på transportvilkårenes § 4 C. I dette tilfellet har konduktøren foretatt en

kontroll og beslagleggelse av kortet uten først å ha gitt kunden mulighet til å kjøpe billett. Klagers sønn forklarte konduktøren at han reiste med brorens kort. Dette hadde ikke klagers sønn plikt til å gjøre og nemnda må derfor anta at han ga denne opplysningen for å få bekreftet at bruk av kortet var i orden. Det er etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å mistenke klagers sønn for å misbruke kortet i en slik situasjon. Saken kunne vært løst ved at konduktøren hadde forklart klagers sønn at han ikke kunne benytte skolereisekortet da dette er personlig for alle reiser som er fylt elektronisk på kortet og deretter bedt klagers sønn kjøpe ordinær billett.

Konduktøren inndro kortet uten å gi klagers sønn en kvittering på at kortet var beslaglagt. Dette har NSB beklaget og tillegg gitt klager et gavekort på kr 400 som kompensasjon. NSB mener beslaget var rettmessig da konduktøren ikke har mulighet til å sjekke kundens forklaring på ugyldig billett der og da.

Nemnda kan etter dette ikke se at klagers sønn har forsøkt å misbruke kortet eller benytte en forfalsket billett og anser derfor beslagleggelse av reisekortet som en reaksjon konduktøren ikke hadde grunnlag for å benytte seg av.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anser ikke beslagleggelse av reisekortet til klagers sønn som en legitim og rimelig reaksjon i denne saken.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann. Elise Korsvik, Forbrukerrådet. Sverre Åril, Forbrukerombudet. Sverre Høven, Flytoget. Yngve Andreassen, Jernbaneverket. Yngve Andreassen, 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.