

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett.

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

036/16 K

### Tjenesteyter

NSB

**Klager har i det vesentlige anført: 25. mai tok klager «Mosse-toget» fra Oslo S til Vestby, togets første stopp etter Oslo S er Holmlia stasjon.**

Like før toget ankom Oslo s, mottok klager en telefonsamtale som hun besvarte mens hun gikk inn på togets betjente vogn. I denne vognen var det ingen sitteplasser så klager forflyttet seg til neste vogn hvor hun fant sitteplass. Klager kan ikke stå på toget, så det var viktig for henne å finne sitteplass, klager valgte derfor å sette seg i en ubetjent vogn.

Hun avsluttet telefonsamtalen for å kjøpe billett på NSBs mobil-app. Da kontrolløren kom ble hun pålagt å avbryte billettkjøpet. Klager fikk heller ikke lov til å gå tilbake til den betjente vognen slik at hun der kunne kjøpe billett av konduktøren. Dessuten, siden Holmlia var første stopp, ville klager ha god tid til å kjøpe billett på app-en før hun evt. kunne ha gått av toget.

Klager er uenig i at det ikke kan vises fleksibilitet i behandlingen av saker, og viser til at hun betaler sine t/r-togreiser med NSBs app. At NSB ikke tillater 4 minutters billettkjøp finner klager det vanskelig å akseptere. Klager mener avslaget ikke er objektivt og krever derfor at gebyret slettes.

**NSB har i det vesentlige anført:**

Klager ble påtruffet i billettkontroll om bord i tog 1123 den 25. mai. Toget avgikk fra Oslo S klokken 15.19. Billettkontroll startet ca. to minutter etter avgang fra Oslo S, og klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av ved kontroll. Klager ble således korrekt ilagt kontrollgebyr. Gebyret ble utstedt klokken 15.26. Kontrollør kan ikke melde om noe spesielt.

I NSBs transportvilkår §4 punkt C er det beskrevet at kjøp og validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning. Det samme er tilfelle med Ruters app, hvor det er beskrevet at du kan ta plass når nedtelling er påbegynt, altså når kjøp er gjennomført. Kjøp av billett skal være utført før du tar plass i en ubetjent vogn. Dette er vesentlig og logisk - ellers kunne

mange kjøpe billett via app når de ser det utføres kontroll i vognen, for deretter å komme med påstand om at man hadde til hensikt å kjøpe billett via app, men ble forhindret på grunn av dårlig dekning, fordi toget var i tunnel, feil på mobil, dårlig tid, ikke dekning på kort, uvitenhet eller at man fikk en telefon m.v.

Når klager til tross for vilkårene i app sammen med tydelig merking både innvendig og utvendig på vognen, likevel velger å ta plass i ubetjent vogn uten gyldig billett så løper klager en risiko - som her realiserte seg ved at klager ble ilagt gebyr.

Generelt ville billettkontroll være meningsløst dersom regel om å ha gyldig billett før ombordstigning ikke praktiseres, da reisetid mellom stasjoner kan være kun få minutter. Toget i denne sak avgikk fra Oslo S klokken 15.19 og neste stopp var Nordstrand hvor toget ankom klokken 15.24.

De ubetjente vognene er godt merket utvendig og innvendig med «kun gyldig billett», «stemplet eller validert». Videre er det angitt at dersom man blir påtruffet i kontroll i en ubetjent vogn uten gyldig billett vil man bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Generelt kan mange påberope seg unntak fra regel om at man må ha gyldig billett etter å ha blitt påtruffet i billettkontroll uten å ha gyldig billett - i ubetjent vogn. Det kan henvises til for eksempel alder - ung/gammel, sykdom, uvitenhet, språkproblemer, akutt hendelse mv.

Hjemmel for gebyret fremgår av våre Transportvilkår § 4 C - passasjerer som ved billettkontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet - jf. Jernbaneloven § 14. NSB opprettholder krav om betaling av gebyret.

NSB opprettholder på bakgrunn av dette sitt avslag på klagers krav.

#### **Nemnda bemerker:**

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

#### **Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.**

Av samme bestemmelse fremgår 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.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på toget uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilårene for å illegge gebyr var da til stede.

Klager har vist til at hun ikke fikk kjøpt billett på mobilen på forhånd da hun mottok en telefonsamtale like før toget kom og besvarte denne mens hun gikk inn på en betjent vogn. Det var ikke sitteplasser der og hun gikk derfor inn på den ubetjente vognen fordi hun ikke kan stå på toget.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at disse forhold ikke kan gi grunnlag for å anbefale sletting av gebyret.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr og at det bør være vises fleksibilitet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig

#### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. Ruter Kristin Aarre.

*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.*