

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på gebyr for ikke validert billett.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

10/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klage på gebyr for ikke validert billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er dagpendler mellom Lysaker og Kongsberg og har hatt månedsbillett på strekningen siden august 2011. Den 05.12.11 tok hun som vanlig Stavangertoget kl. 07.21 fra Lysaker til Kongsberg. På dette toget sjekkes billetten alltid av konduktøren som også har anledning til å validere månedsbilletter slik at de blir gyldige (dette hadde togets konduktør gjort ved tidligere anledninger). Klager viste billetten til konduktøren som kontrollerte billetten og sa at den var i orden. Konduktøren leverte så kortet tilbake til klager og sa «takkk». Basert på tidligere erfaringer, og det faktum at konduktørens respons tilsa at klager hadde gyldig validert billett, hadde klager all grunn til å anta at konduktøren også denne gangen hadde validert hennes månedsbillett.

Da klager tok lokaltoget tilbake fra Kongsberg kl. 15.50 satt klager i en ubetjent vogn slik hun har adgang til med gyldig månedskort. Klager ble derfor meget overrasket da kontrolløren sa at billetten ikke var validert. Deretter ble det utferdiget et gebyr på kr 900.

Forholdet kan ikke bety annet enn at konduktøren på morgentoget ikke utførte sitt arbeid korrekt, eller at det var feil i hans terminal slik at validering ikke ble gjort. Denne feilen villedet klager til å tro at hun hadde gyldig billett og kunne sitte i ubetjent vogn på togreisen hjem om ettermiddagen.

Klager kan ikke se at det er grunnlag for å ilegge gebyr i dette tilfellet og krever at NSB sletter gebyret.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. I tillegg til at kundene skal validere/aktivere periodebilletten før ombordstigning ved første gangs bruk, anbefales kundene også å validere billetten før hver

enkelt reise slik at de hele tiden har oversikt over status på kortets innhold. Informasjon om validering/aktivering av kort finner man på nsb.no og på billettautomatene ved kjøp av billett. Det står også bak på periodebilletten at informasjon fås på nsb.no og at aktivering skal skje på en NSB kortleser eller NSB billettautomat.

Validering av kort kan kun skje i betjent vogn og da fordi det ikke har vært mulig for kunden å validere/aktivere kortet før ombordstigning.

Klagers kjøpshistorikk viser at klager hadde en periodebillett som gikk ut den 30.11.12. Klager kjøpte så en ny periodebillett på automat på Kongsberg stasjon, som kunne valideres/aktiveres fra og med den 30.11.12. Da klager kjøpte denne billetten på automaten ble hun opplyst om følgende: «Husk å validere elektroniske billetter før du går om bord». Klager validerte ikke billetten og den 05.12.12, det vil si hele seks dager etter at hennes forrige periodebillett var utløpt, ble hun påtruffet i ubetjent vogn uten gyldig billett og derfor ilagt et gebyr på kr 900.

Det er ikke fremkommet noe som tilsier at klager ikke hadde mulighet til å validere/aktivere den elektroniske billetten før hun gikk om bord i toget. Hvorvidt konduktøren fortalte henne at billetten var i orden seks dager etter at hennes tidligere periodebillett var utløpt, er en del av faktum som det ikke er mulig å etterprøve.

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr. Ved kjøp av billett på et elektronisk reisekort må denne aktiveres for å være gyldig. I henhold til vilkårene må dette gjøres før ombordstigning. Klager gikk ombord på toget på en stasjon der dette var mulig. Informasjon om dette finnes på nsb.no, ved NSBs billettautomater og på dørene ved de ubetjente vognene er det tydelig merket at man må ha gyldig billett for å kunne benytte disse vognene. Det er også oppslått informasjon om dette inne i vognene. Billetten er gyldig når den er stemplet eller aktivert/validert.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun trodde konduktøren på morgentoget hadde validert billetten, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor ilegge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett er det tydelig informasjon om og de ubetjente vognene er godt merket. Systemet er utbredt i kollektivtrafikken og klager kjente til at kortet måtte aktiveres for å være gyldig. Nemnda mener det må være den reisende selv som må påse at den billetten man har kjøpt faktisk er aktivert slik at den er gyldig opp mot den dato og det tidspunktet man velger å reise. De reisende kan på en enkel måte sjekke billetten på kortlesere og billettautomater før ombordstigning. Det fremkommer ikke av sakens dokumenter forhold som skulle tilsi at klager ikke selv kunne ha sjekket kortet sitt før hun gikk om bord i en ubetjent vogn på Kongsberg stasjon. Det at klager var i god tro om at kortet var validert av konduktøren på morgentoget, fritar ikke klager for å sjekke kortet selv. NSB anbefaler også de reisende å

sjekke kortet før hver reise for å sikre seg at billetten er gyldig og at eventuelle nye billetter blir aktivert når den foregående er utgått. I denne saken hadde klagers foregående billett gått ut 5-6 dager før klager ble kontrollert. Dette skulle tilsi at klager burde være ekstra påpasselig med at ny billett var aktivert.

Nemnda har forståelse for at det kan oppfattes som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr når man er i god tro med hensyn til billettens gyldighet. På den annen side er det på det rene at klager rent faktisk ikke hadde gyldig billett. Det følger av NSBs transportvilkår at NSB i et slikt tilfelle har rett til å ilegge gebyr. Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner. Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og nemnda finner derfor ikke grunn til å vurdere dette.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

Vedtak:

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