

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på gebyr for ugyldig billett.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

15/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klage på gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har kjøpt månedskort for Oslo og Akershus i over tre år. Høsten 2011 var klager mye i Nittedal og kjøpte derfor sin månedsbillett på 7-eleven butikken på Rotnes. Da hun kjøpte denne ba hun om ungdoms månedsbillett for Oslo og Akershus. Klager betalte kr 370 for denne mot kr 400 som var prisen hun hadde betalt tidligere for samme type kort. Hun stusset ikke videre over dette siden det var midt i den perioden det var en omlegging av pris- og sonestrukturen for kollektivreiser i Oslo og Akershus. Klager antok at ungdomsbilletten var blitt billigere og som tilhenger av kollektivtransport syntes hun dette var positivt. Hun kjøpte samme type billett på samme sted også i november.

Den 05.12.11 løp hun for å rekke toget som gikk fra Oslo til Gardermoen. Hun satte seg på den første vognen som var ubetjent da hun antok at hun hadde gyldig billett ettersom hun hadde kjøpt billett for Oslo og Akershus. Da kontrolløren sjekket kortet hennes ble hun informert om at hun var utenfor sone og ble ilagt et gebyr på kr 900 for ugyldig billett. Kontrolløren sa at klager ville ha sett at billetten var ugyldig dersom hun hadde tatt den på en valideringsmaskin på plattformen, noe klager ikke gjorde da hun løp for å rekke toget og dessuten antok at hun hadde gyldig billett.

I ettertid har klager sjekket pris opp mot hva hun ba om da hun kjøpte billetten på 7-eleven på Rotnes og konkluderer med at informasjonen hun fikk var altfor dårlig i forhold til antall soner og ungdomskort for Oslo og Akershus. Klager mener det er feil at hun som bruker kollektiv transport hver dag og alltid passer på å ha gyldig billett, skal ilegges et så høyt gebyr. Hun har vært i god tro, orientert seg som forbruker så godt hun kunne og satt seg på toget med det som skulle være gyldig billett.

Klager ber om at gebyret slettes, alternativt at gebyret settes kraftig ned.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. NSB anser det som kundens ansvar å påse at man har en gyldig billett når man benytter de ubetjente vognene. Ved å benytte kortleser/billettautomat på stasjonen kan den reisende få oversikt over gyldighetstid og område for billetten.

Det er vanskelig for NSB å fastslå om passasjerer uten gyldig billett har til hensikt å «snike» eller bare har glemt å validere billetten eller sjekke gyldighetsområdet for sonen som er påført billetten. Klager ble påtruffet i sone 3 øst på toget med Ruter periodekort som kun var gyldig for sone 1 og 2 øst.

Dersom klager mener at Ruters kommisjonær 7 Eleven har gjort en feil i forbindelse med salget av Ruter periodebilletten, er dette noe klager eventuelt må ta opp med Ruter eller kommisjonæren.

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.

Klager hadde månedskort for ungdom gyldig for sone 1 og 2 øst. På reise fra Oslo til Gardermoen gikk klager på toget uten å validere kortet. Hun antok at hun hadde gyldig billett ettersom hun hadde kjøpt den samme type billett som hun pleier å kjøpe. Klager ble tatt i kontroll og fikk gebyr for ugyldig billett da hun reiste i sone 3 og var utenfor det antall soner som hennes billett var gyldig for.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun trodde hun hadde kjøpt et ungdomskort som gjaldt for hele Oslo og Akershus, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager har reist kollektivt i Oslo og Akershus i lengre tid og har kjøpt månedskort i over tre år. Nemnda er av den oppfatning at klager derfor burde være godt kjent med at når man kjøper månedskort vil pris og gyldighet avhenge av antall soner man velger. Da klager kjøpte sin billett på 7-eleven på Rotnes ba hun om månedskort for ungdom for Oslo og Akershus. Med elektronisk reisekort legger nemnda til grunn at klager har fått sitt reisekort fylt opp med tilsvarende antall soner som hun tidligere hadde kjøpt ettersom hun ikke presiserte antall soner hun ville ha da hun kjøpte billetten på 7-eleven. Ut fra fakta i sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager ikke vanligvis reiser til Gardermoen og benytter reisekortet på denne strekningen. Nemnda mener derfor at klager burde ha sjekket om billetten var gyldig for strekningen fra Oslo til Gardermoen før hun gikk om bord i en ubetjent vogn. Dersom hun hadde tatt seg tid til dette eller alternativt gått om bord i en betjent vogn der konduktøren kunne sjekket kortet og eventuelt solgt henne en tilleggsbillett, hadde klager sluppet gebyret hun nå har fått.

Nemnda finner etter dette at NSBs kontrollører kunne ilegge klager et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett må det i utgangspunktet være passasjerens ansvar å sjekke før man går om bord i toget.

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 eller settes ned.

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.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.