

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

17.06.2014

Saksnummer

7/14 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager har i mange år pendlet strekningen Haga - Oslo t/r og da hans periodebillett skulle utløpe den 09.09.13 kl. 11.13 ønsket han å fornye sin periodebillett i god tid før dette. Den 05.09.13 kjøpte han en ny billett og lastet denne ned på sitt elektroniske reisekort. NSB opplyser ved elektronisk kjøp av periodebillett at det kan ta et par timer før billetten er lastet opp på reisekortet.

På vei hjem fra jobb den 09.09.13 forsøkte han å validere reisekortet både på trikken til Oslo S, på en av NSBs billettautomater på Oslo S og på to forskjellige validatorer ved spor 19. Da toget til Kongsvinger med avgang kl. 15.32 kom, løp klager om bord og oppsøkte en betjent vogn. Der møtte han NSBs kontrollører og ba om hjelp med problemet med opplasting/validering av billetten på reisekortet, men ble bryskt avvist med beskjed om å kontakte konduktøren. Klager redegjorde for sitt problem med å validere billetten og konduktøren lot klager reise frem til Haga uten å måtte løse enkeltbillett. Klager fikk beskjed om å oppsøke billettskranken på Oslo S for å få hjelp med validering av reisekortet.

Neste morgen reiste klager fra Haga stasjon med avgangstid kl. 06.47 og forsøkte igjen å validere reisekortet på stasjonens validator uten å lykkes. På toget satte han seg i en ubetjent vogn slik han pleier å gjøre. De samme kontrollørene som klager hadde snakket med dagen før dukket opp og klager forklarte problemet med valideringen på nytt. Han foreviste kvittering for kjøp av ny periodebillett. Billettkontrolløren kjente klager igjen fra dagen før, men insisterte likevel på at klager måtte ilegges et gebyr.

Ved ankomst Oslo S oppsøkte klager billettskranken. Der ble reisekortet lagt på en avleser og klager fikk beskjed om at billetten var lastet ned på reisekortet den 10.09.13 kl. 07.34 og at han nå måtte validere billetten.

Klager mener han har gjort det han kunne for å få billetten validert og er skuffet over det han mener er en arrogant kundebehandling utvist av NSBs billettkontrollører og konsulenten i billettsskranken på Oslo S. Det at NSBs systemer ikke klarer å laste opp en billett til det elektroniske reisekortet i løpet av 4-5 dager etter betaling av periodebilletten, er et ansvar NSB ikke kan fraskrive seg.

Klager godtar ikke NSBs forslag til forlik i saken og krever gebyret slettet og kr 900 refundert, samt en beklagelse fra NSB.

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 kontrollert billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i ubetjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har hatt anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen. Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 10.09.13 kl. 06.55 uten gyldig billett. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett.

Klager hadde dagen før gjentatte ganger forsøkt å validere billetten. Klager visste altså at han ikke hadde en gyldig aktivert periodebillett på reisekortet sitt. Likevel valgte klager denne gangen å sette seg i ubetjent vogn. Her ble klager ilagt kontrollgebyr for manglende billett. Både betjente og ubetjente vogner er godt merket, og det blir gitt tydelig informasjon om at man må ha gyldig billett for hele reisen for å kunne ta plass i en slik vogn. Videre er det informasjon om at man må ta kontakt med konduktøren i den betjent vognen for å skaffe seg en gyldig billett. En periodebillett må være aktivert, det vil si elektronisk stemplet, for å være gyldig. En kjøpskvittering er ingen gyldig togbillett.

Kjøpskvitteringen viser at billetten ble kjøpt den 05.09.13 kl. 21.22 via klagers mobil. Klager valgte ved kjøpet av billetten på mobilen sin ikke en automatisk startdato med klokkeslett, men valgte i stedet å laste ned billetten på reisekortet. Billetten ble så aktivert den 10.09.13 kl. 07.34 etter at han var blitt påtruffet uten gyldig billett.

NSB opprettholder sitt standpunkt om at gebyret ikke skal frafalles. Samtidig vises det til at klager har et langt kundeforhold til NSB og at klager har anstrengt seg for å få billetten validert. NSB har derfor fremsatt forslag til forlik i saken ved å tilby klager et gavekort pålydende kr 900 som kan brukes til å kjøpe billetter av NSB.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr. Gebyret kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han hadde forsøkt å validere billetten uten hell, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett

under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor ilegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. For å ha en gyldig elektronisk billett så må denne, etter at den er lastet opp på et reisekort, valideres, det vil si aktiveres ved at billetten starter opp på et bestemt tidspunkt og begynner å løpe i forhold til antall timer/dager billetten gjelder.

Dette var klager klar over og gjorde gjentatte forsøk på forskjellige validatorer, billettautomat og ved henvendelse til konduktør for å få billetten han hadde kjøpt validert. I dette tilfellet kan det synes som billetten aldri er blitt lastet opp på klagers kort etter kjøpet den 05.09.13. Hva som kan være årsaken til det har NSB ikke kommentert. Det kan videre synes som at klager aldri har fått beskjed om dette eller hjelp til å laste opp billetten på kortet, verken ved forsøk på å validere billetten selv eller ved henvendelse til konduktøren på toget den 09.09.13. Klager valgte selv å sette seg på ubetjent vogn den 10.09.13.

Ved den videre vurderingen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at sett i lys av problemene han hadde hatt med reisekortet, burde klager valgt betjent vogn slik at han kunne snakke med en konduktør eller kjøpe en enkeltbillett. Han møtte imidlertid de samme kontrollørene som dagen før og han var på vei inn til Oslo S som han hadde fått beskjed av konduktøren dagen før var rette stedet å få sjekket kortet. Flertallet mener klager har gjort det han kunne i tiden før gebyret ble ilagt for å få validert billetten han hadde kjøpt. I et slikt tilfelle burde klager slippe å betale gebyr og flertallet mener derfor at gebyret bør slettes og kr 900 refunderes klager.

Mindretallet, Jernbaneverkets representant og Flytogets representant, legger til grunn at klager har lang erfaring med å kjøre tog og har god kjennskap til hvordan systemet med betjente og ubetjente vogner fungerer. Han gjorde alt korrekt den 09.09.13 og gikk til betjent vogn ettersom han ikke hadde gyldig billett. Han skulle, etter mindretallets syn, ha gjort det på samme måte dagen etter. På bakgrunn av dette finner mindretallet ikke grunnlag for å gi klager medhold.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB sletter gebyret og refunderer klager kr 900.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Amund Lunne, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.