

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Klage på gebyr for ikke validert billett.

### Dato

09.08.2012

### Saksnummer

7/12 J

### Tjenesteyter

NSB

Klage på gebyr for ikke validert billett.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager tok toget fra Kløfta til Oslo S den 30.01.12. Ved kontroll ble han ilagt et gebyr på kr 900 da ny billett som lå klar på Flexus-kortet ikke var validert. Den foregående billetten var utløpt kun få timer før reisen og ny billett lå klar i kortet, innkjøpt fire dager før hendelsen. Klager finner det svært urimelig at han som fast kunde siden 2008 skal måtte ilegges et gebyr fordi han ved en uheldig feil har glemt å aktivere billetten før han gikk om bord i toget. Klager mener han er en alminnelig kunde som aldri sniker på toget og alltid betaler sine billetter og aktiverer dem. Klager kunne gjerne ha betalt et glemmegebyr eller betalt en billett for reisen, men finner NSBs praksis med å behandle snikere og betalende kunder på samme måte som svært urimelig og lite smidig overfor faste kunder. Klager mener NSBs kontrollører burde kunne utvise skjønn i slike saker. De kan på en enkel måte kontrollere at det ligger klar en ny billett og validere denne der og da.

På gebyret står det at dersom man har glemt billett og kan framvise gyldig kvittering ved nærmeste betjente stasjon innen tre dager, så skal man kunne betale et glemmegebyr på kr 60. Dette ble klager nektet av kontrollørene på toget uten nærmere forklaring og ble henvist til å klage til NSB.

Klager viser til at det ikke ligger noen informasjon om retningslinjene for glemmegebyr på NSBs nettsider eller andre steder. Informasjonen som klager har fått i denne saken viser at NSB ikke opererer med en konsekvent ordbruk. Det er ikke noe klart skille mellom gyldig og validert billett. NSB benytter ord som gyldig, validert, ugyldig, ikke-validert, aktivert og ikke aktivert om hverandre. Dette er lite konsekvent ordbruk og forvirrende informasjon i følge klager. Klager er ikke interessert i å betale et gebyr som er ment for faktiske snikere og lovbrytere som har unnlatt å kjøpe billett på forhånd.

Klager ber NSB trekke gebyret på kr 900.

### **NSB har i det vesentlige anført:**

Klager ble påtruffet av NSB sine kontrollører i en ubetjent vogn uten å kunne forevise gyldig billett da han fremviste et ikke aktivert periodekort. Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett, bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn og her vil en eventuell kontroll ikke bli gjennomført før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett. Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Det er tydelig merket på de ubetjente vognene at passasjerer må ha gyldig validert billett for å kunne oppholde seg i en slik vogn.

Det er vanskelig for NSB å fastslå om passasjerer uten gyldig validert billett har til hensikt å snike eller bare har glemt å validere billetten. Gebyr gis derfor basert på det objektive kriteriet at passasjerer ikke har gyldig validert billett.

Det er ingenting i saken som tyder på at klager ikke har hatt mulighet til å validere billetten før han gikk om bord. Ordningen med glemmegebyr gjelder for tilfeller der passasjerer med gyldig personlig periodebillett har glemt å ta denne med på reisen, men kan senere dokumentere at de hadde gyldig billett. I denne saken hadde ikke klager gyldig billett og vilkårene for glemmegebyr forelå således ikke.

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret klager ble ilagt.

### **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. Dette gjøres ved å validere billetten før ombordstigning, enten på billettautomat eller kortleser. Informasjon om dette finnes på [nsb.no](http://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. Ved opphold i ubetjent vogn er det ikke mulig å kjøpe billett av konduktør eller validere elektroniske kort før det foretas kontroll da opphold i disse vognene forutsetter at passasjerene har gyldig billett før ombordstigning.

Klager hadde glemt å validere kortet og på grunn av dette ble ikke hans innkjøpte månedsbillett aktivert før han gikk om bord i en ubetjent vogn på toget den 30.01.12. Som følge av dette kunne han ikke fremvise en gyldig billett ved kontroll og ble ilagt et gebyr på kr 900.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han hadde glemt å validere billetten, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene. Nemnda finner ikke at det ut fra sakens dokumenter fremkommer forhold som skulle tilsa at klager ikke hadde mulighet til å aktivere billetten før ombordstigning og kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil.

Det er i utgangspunktet passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett er det tydelig informasjon om og de ubetjente vognene er godt merket. Selv om det benyttes ord som aktivere og validere om hverandre i den informasjonen og merkingen som er gjort, kan ikke nemnda se at det er egnet til å misforstås slik at man kan tro at så lenge billetten er kjøpt og lastet opp på kortet så er den gyldig. 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 enten blir stemplet eller aktivert slik at den er gyldig opp mot den dato og det tidspunktet man velger å reise.

Nemnda har forståelse for at det kan oppfattes som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr når man har glemt å validere reisekortet etter utløpet av forrige periode. På den annen side er det etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at billetten/reisekortet ikke er gyldig når det ikke er validert/aktivert, og at NSB således også i slike tilfeller har rett til å ilegge gebyr. Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man i et slikt tilfelle vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner. Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og nemnda finner 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.

*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.*