

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

12.01.2016

Saksnummer

27/15 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 10. juni 2015 en 24 timers billett for to soner på Hasle T-bane stasjon i Oslo og tok t-banen til Oslo S og tog videre til Lillestrøm der han skulle på kurs i regi av jobben. På toget til Lillestrøm viste han billetten til konduktør for å forsikre seg om at billetten var ok. På returen tilbake til Oslo satte han seg i en ubetjent vogn. Det var billettkontroll (som for øvrig hadde blitt varslet den dagen) og her ble han stoppet i kontroll. Kontrolløren mente at billetten kun var gyldig i sone 1. Klager som er 100 % sikker på at han kjøpte en billett for to soner, forsøkte å forklare sin historie for kontrolløren, men ble ikke hørt. Kontrolløren informerte ikke klager om at han ble ilagt et gebyr før han hadde tatt klagers bankkort. Klager ble ikke informert om sine rettigheter og at han kunne motta en bankgiro i stedet dersom han ville klage.

Klager sendte to klager via NSBs nettsider i juni uten å få svar. Ca. 4 måneder etter hendelsen kontaktet klager NSB pr. telefon og han fikk da beskjed om å sende klagen på nytt. Først da fikk han svar.

Klager mener gebyret må slettes da billetten var kontrollert på vei til Lillestrøm og godkjent. Reisen ble dekket av klagers arbeidsgiver, så klager hadde ingen grunn til å snike for kr 20 som er prisen på en tilleggsbillett for sone 2. Kontrollen var i tillegg varslet. Klager mener han burde fått mulighet til å kjøpe en tilleggsbillett på kr 20 slik at billetten hadde vært gyldig for neste sone.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager hadde ikke en gyldig billett for hele reisen. Hans 24 timers billett gjaldt kun for sone 1. Hvorvidt de som blir påtruffet uten gyldig billett har årsak i uhell, forglemmelse, uvitenhet

m.m. kontra de som gjør dette bevisst er ikke mulig å fastslå. Gebyret er således korrekt ilagt og på et objektivt grunnlag.

Klager har bekreftet at han ikke hadde gyldig billett for strekningen som ble benyttet. De bakenforliggende årsakene til at klager ikke hadde gyldig billett har ikke noe med NSB å gjøre. Billetten var kjøpt hos Ruter på et Ruter reisekort. Ruter er ikke en del av nemnda og NSB mener saken burde vært avvist fra behandling i nemnda da den ligger utenfor nemndas kompetanse og fordi klagen åpenbart ikke kan tas til følge, jf. Transportklagenemndforskriftens § 6-1.

Nemnda bemerker:

Ruter planlegger, samordner, bestiller og markedsfører kollektivtrafikken i Oslo og Akershus. All operativ drift utføres av ulike operatørselskap som kjører på kontrakt for Ruter og av NSB med lokaltog. Ruters billetter kan brukes på T-bane, trikk, buss, båt og tog i Oslo og Akershus. Unntakene er flybuss, Flytoget, Bygdøyfergene og TIMEkspressen. I herværende sak har klager reist med en Ruterbillett på et NSB lokaltog. Saken faller dermed innenfor Transportklagenemndas mandat, jf. Transportklagenemndforskriftens § 1-3 og § 1-6 (2).

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

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde billetten han hadde på reisekortet gjaldt for to soner, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor illegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Klager trodde han hadde kjøpt en 24 timers billett for to soner. Billetten på klagers reisekort er sjekket av klager i ettertid og han har bekreftet at det viste seg at billetten kun var for sone 1 til tross for at han er 100 % sikker på å ha kjøpt en billett for to soner og at konduktøren på reisen til Lillestrøm fant billetten ok.

Nemnda mener det er den reisende selv som må påse at den billetten man har kjøpt er gyldig opp mot den reisestrekningen man velger. Det er billettens betingelser som gjelder når en kontroll foretas, ikke hva passasjerer mener han har kjøpt av billetttype. Nemnda kan ikke ta stilling til hvorfor klager fikk ok når han viste sin billett på reisen til Lillestrøm. Det som trolig kan ha skjedd er at konduktøren har sjekket klagers billett mens toget fremdeles befant seg innenfor sone 1 og at billetten således var gyldig der og da. Det er ikke fremlagt opplysninger i saken om at klager overfor konduktøren har bedt om at billettens gyldighet skulle sjekkes opp mot at han skulle reise til Lillestrøm.

Nemnda bemerker avslutningsvis at NSBs kontrollører skal gi tilstrekkelig og korrekt informasjon i forhold til valget mellom det å betale et gebyr direkte på stedet og anse saken som avsluttet eller det å motta en giro for beløpet med en mulighet til å klage.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget.

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.