

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

62/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bor i Sverige og den 28.08.12 reiste hun med fly til Oslo og videre med Flytoget til Sandvika. Her kjøpte hun en billett og tok NSBs tog videre mot Asker og Drammen. Klager skulle på et jobbintervju på Vakås. Etter intervjuet skulle klager tilbake til Oslo. På Vakås stasjon kan man ikke kjøpe billetter, så klager spurte en jente om hvor hun kunne kjøpe billett og fikk til svar at det kan man gjøre på toget.

Da toget kom satte klager seg i en vogn og ventet på at konduktøren skulle komme. Da personalet kom viste klager frem sitt Visakort og ba om å få kjøpe en billett. Klager ble så bedt om å vise legitimasjon og fikk beskjed om at hun ville få en bot fordi hun ikke hadde billett. Klager forsøkte å forklare situasjonen og at det var første gangen hun var i Oslo og derfor ikke var kjent med hvor man kjøper billett. I stedet for å få hjelp ble klager omringet av tre kontrollører som opptrådte uhøflig og uten forståelse for det klager sa.

Klager har ikke lest skiltene i vognen. Hun var trøtt etter å ha stått tidlig opp for å ta flyet fra Stockholm og oppfattet de oransje skiltene mer som reklame. Systemet med betjente og ubetjente vogner er helt ukjent for klager da man i Sverige kan kjøpe billett uansett hvor på toget man sitter. Klager ber om forståelse for hennes situasjon og at hun aldri har ment å snike.

Klager krever at gebyret slettes.

NSB har i det vesentlige anført:

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. En eventuell kontroll

i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

Det er både utvendig og innvendig i togsettene godt synlig merket at passasjerene må ha gyldig billett for å oppholde seg i ubetjent vogn.

Klager ble påtruffet i ubetjent vogn uten gyldig billett. Klager fikk altså gebyret basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

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. 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 hun hadde tenkt å kjøpe billett om bord i toget, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen i en ubetjent vogn. NSBs kontrollører kunne derfor illegge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda mener det må være den reisende selv som må lese skiltingen på vognene før man går på toget og tar plass i en betjent eller ubetjent vogn. Skiltingen på dørene utenfor vognene og inne i togsettene er tydelig. Nemnda kan ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. På den annen side burde klager etter nemndas vurdering ha lest skiltingen på dørene før hun gikk på en ubetjent vogn. Klager ble kontrollert ved Stabekk stasjon, altså i henhold til rutetabellen ca. 16 minutter etter at hun kom på toget. Klager burde da hatt tid nok til å lese skiltene inne i den ubetjente vognen etter at hun hadde satt seg og før kontrollen ble gjennomført. Hun kunne da ha gått over til en betjent vogn og kjøpt en tilleggsbillett. NSB har i slike tilfeller en rett til å illegge 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 klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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.