

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00317

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

14. juni tok klager toget mellom Skøyen og Frogner. Under billettkontrollen ble klager ilagt gebyr for manglende billett. Klager hadde kjøpt billetter for reisen på NSBs app tur/retur, og hadde fått bekreftelse på at billettkjøpet var gjennomført. Da kontrolløren imidlertid skulle sjekke billetten på returreisen, låste app-en seg. Klager restartet derfor app-en, men da så hun at billetten med kontrollpunkt var borte.

Klager har bedt NSB ettergi kontrollgebyret fordi alt så normalt ut i app-en da hun kjøpte returbilletten. Klager bemerker at kontrolløren også fikk feil i applikasjonen da han forsøkte å bestille.

Klager understreker at hun reiste sammen med en NSB-ansatt som en indikasjon på at hun ikke hadde som hensikt å snike.

Klager krever at NSB ettergir kontrollgebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll mellom Oslo og Lillestrøm den 14. juni klokken 19:24 i en ubetjent vogn, og kunne ikke vise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Klager kan for øvrig heller ikke vise billett for denne reisen i ettertid, heller ikke NSB finner noen transaksjon som skulle dekke denne reisen.

I klagen til nemnda har klager lagt ved en billett som ble kjøpt den 14.juni klokken 15:51. Denne billetten ble kjøpt fire minutter før avgang fra Frogner til Skøyen med tognummer 1644 og var gyldig for denne transporten.

I kjøpsdialogen på app blir man presentert for hva man er i ferd med å bestille og får dette oppsummert før man bekrefter kjøpet. Avtalen er inngått når kjøpet bekreftes og betalingskort belastes. Utover at billetten vises i app med kontrollkode får man kvittering til angitt e-post og oppgitt betalingskort vil være belastet.

I NSBs app er det ikke mulig å kjøpe tur/retur billett i en og samme operasjon. hva klager mener i klagen til nemnda under «andre forhold». Vi finner kun bestilling angitt i første avsnitt den 14.juni i klagers app. NSB har ingen registrerte feil i sine salgskanaler denne dagen.

I NSBs transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet at kjøp og validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning. Man kan gå om bord når man har gyldig billett. Vilkårene bekrefter man i kjøpsdialogen. Her var det imidlertid ikke kjøpt billett til reisen, men klager har bekreftet vilkår tidligere samme dag.

Når man tar plass i ubetjent vogn er man selv ansvarlig for å ha gyldig billett- hvorvidt de som da likevel blir påtruffet uten gyldig billett har årsak i et uhell, teknisk feil, forglemmelse, m.v. kontra de som bevisst tar sjansen og reiser uten gyldig billett er ikke mulig å skille på. Gebyr blir ilagt på det objektive kriterium at man ikke kan fremvise gyldig billett.

Faktum er at klager ikke kunne fremvise gyldig billett og ble korrekt ilagt gebyr. Hjemmel for gebyret fremgår av våre Transportvilkår § 4 C – jf. Jernbaneloven § 14. Vi opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll kl. 19.24 i ubetjent vogn på toget fra Skøyen til Frogner uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte en billett via NSBs app da hun dro fra Frogner tidligere på dagen, kl. 15.51. Av klagen synes det noe uklart om klager forsøkte å kjøpe returbillett samtidig eller i forbindelse med reisen tilbake til Frogner, men det er mest sannsynlig at det skjedde umiddelbart før togavgang på Skøyen. Dette er ikke avgjørende for vurderingen av klagen.

Klager hevder at hun ved begge kjøp gikk fram på samme måte og fikk bekreftet kjøpet, men at da hun skulle vise mobilen til kontrolløren låste appen seg og hun fikk ikke fram billetten.

I følge opplysningene fra NSB er det ikke spor av kjøp av billett fra Skøyen til Frogner i kjøpshistorikken, og det ble ikke registrert noen feil i NSBs salgskanaler denne dagen.

Årsaken til manglende billett er uklar, men i utgangspunktet er den reisende selv ansvarlig for å ha gyldig billett. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det forelå noen teknisk svikt som NSB kan være ansvarlig for.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon bli ilagt gebyr i dette tilfellet da hun hevder å ha vært i god tro. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret slettes.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Jofri Lunde (NHO Transport)