

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett

Dato

17.11.2016

Saksnummer

019/16 K

Tjenesteyter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta bussen fra Strømmen (Sagdalen skole) til Lillestrøm stasjon for videre transport til Oslo og Notodden. Pga. mange passasjerer og mye trafikk ble bussen 8. minutter forsinket og gikk først kl.15:28, og ankom Lillestrøm stasjon kl. 15:33. Pga av forsinkelsen måtte klager derfor skynde seg for å rekke toget ved Lillestrøm stasjon.

Klager har en kneskade, og hans lege sagt at han ikke må overbelaste kneet, derfor må klager være forsiktig. Til tross for skaden rakk klager toget rett før det skulle gå. Han løp inn på toget, satte seg andpusten ned og kjøpte billett via Ruters mobil-app. Ett minutt senere kom det en vakt og fortalte klager at han ikke hadde gyldig billett. En medpassasjer mente at klager burde få en advarsel, siden han hadde sett at klager hadde løpt for å rekke toget. Togbetjenten begynte da å heve stemmen og klager opplevde betjenten som frekk i tonen. Dersom klager skulle rekke bussen til Notodden var han avhengig av å ta dette toget.

Klager krever at gebyret slettes.

NSB har i det vesentlige anført:

NSB er usikker, men forstår det slik at bussen fra Sagdalen ankom Lillestrøm forsinket slik at klager fikk liten forbindelsestid til toget fra Lillestrøm. Hvorfor klager i utgangspunktet ikke hadde kjøpt billett fra Sagdalen til Oslo - altså fra sone 2Ø til sone 1 når han påsteg bussen - eller kjøpte billett fra Lillestrøm til Oslo når han var om bord i bussen underveis til Lillestrøm, eller kjøpte billett til reisen når han ventet på bussen vites ikke.

Generelt vil det også være enkelt å kjøpe billett via mobil-app samtidig som man beveger seg. Av saken går det tydelig frem at klager hadde planlagt å reise videre fra Oslo mot Notodden. Da er det merkelig at klager ikke kjøper billett helt frem til Oslo S (sone 1) i utgangspunktet. Klager tok imidlertid plass i ubetjent vogn på tog 1638 fra Lillestrøm med publisert avgangstid

klokken 14:36. Billettkontroll ble påbegynt etter avgang fra Lillestrøm. Ved kontroll hadde klager igjen 1 minutt og 50 sekunder nedtelling igjen.

I NSBs transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet at kjøp og validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning. Det samme er tilfelle med Ruters app, hvor det er beskrevet at du kan ta plass når nedtelling er påbegynt, altså når kjøp er gjennomført, i henhold til «Ruter betingelser» som er betingelser fra Ruter sin app.

Altså - kjøp av billett skal være utført før du tar plass i en ubetjent vogn. Dette er vesentlig og logisk - ellers kunne de fleste kjøpe billett via app når de ser det utføres kontroll i vognen, for deretter å komme med påstand om at man hadde til hensikt å kjøpe billett via app - men ble forhindret på grunn av dårlig dekning, fordi toget var i tunnel, feil på mobil, dårlig tid, ikke dekning på kort, uvitenhet mm.

De ubetjente vognene er godt merket utvendig og innvendig med «kun gyldig billett», «stemplet eller validert». Videre står det forklart at dersom man mangler gyldig billett må man ta kontakt med konduktøren i den betjente vognen for å skaffe seg en gyldig billett. Videre er det angitt at dersom man blir påtruffet i kontroll i en ubetjent vogn uten gyldig billett vil man bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. På dørene mellom vognene innvendig i toget er det skiltet retning til betjent vogn. Se vedlegg «merking». Når klager til tross for vilkårene i app, og tydelig merking både innvendig og utvendig på vognen likevel velger å ta plass i ubetjent vogn uten gyldig billett så løper klager en risiko, som her realiserte seg ved at klager korrekt ble ilagt gebyr. Billettkontroll vil være meningsløst dersom regel om å ha gyldig billett før ombordstigning ikke praktiseres, da reisetid mellom stasjoner kan være kun få minutter.

På strekningen i dette tilfelle var transporttid 10 minutter. Det er kun forhåndsbetaling som er godkjent når man tar plass i ubetjente vogner.

Toget ankom Lillestrøm klokken 14:34 og avgikk klokken 14:36:52. Se vedlegg «tog1638». Toget gikk da direkte fra sone 2Ø til sone 1, Lillestrøm - Oslo S.

Klager kjøpte sin billett klokken 14:38:17.- samtidig med at billettkontroll var startet i vognen. Billetten starter da nedtelling og bli aktiv to minutter senere.

Utover ovennevnte misforhold i tid for kjøp - NSB bemerker at det tar ca. 20 sekunder fra dørene på toget stenger til toget faktisk avgår.

NSB legger til grunn at klager ikke hadde til hensikt å kjøpe billett - men kjøpte billett via app da han så kontrollen startet i vognen.

Dersom klager hadde til hensikt å kjøpe billett via app skulle kjøpet vært avsluttet før han gikk om bord jf. vilkår. Ellers kunne de fleste som blir påtruffet i kontroll uten gyldig billett komme med påstander - og påbegynne kjøp når man ser at det er billettkontroll.

Altså kjøp av billett skal være avsluttet før man går om bord - som ikke var gjort her. Gebyr ble da ilagt på det objektive grunnlag at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen klager benyttet seg av.

Generelt kan mange finne på å påberope seg unntak fra regel om at man må ha gyldig billett etter å ha blitt påtruffet i billettkontroll uten å ha gyldig billett i ubetjent vogn. Det kan

henvises til for eksempel alder - ung/gammel, sykdom, uvitenhet, språkproblemer, dårlig kne som i denne sak, akutt hendelse mv.

NSB kan imidlertid ikke skille på de som påberoper seg slike individuelle årsaker vs de som bevisst tar risiko og tar plass uten å ha gyldig billett i ubetjent vogn.

Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C - passasjerer som ved billettkontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet - jf. Jernbaneloven § 14 - hvor klager i dette tilfelle ikke hadde gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av.

NSB opprettholder på bakgrunn av dette sitt krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Av samme bestemmelse fremgår 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 gikk på toget uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilkårene for å illegge gebyr var da til stede.

Nemnda har ved vurderingen av klagen tatt i betraktning klagers anførsel om at han hadde liten tid og et dårlig kne, og derfor ikke fikk kjøpt billett før påstigning. Disse forhold kan imidlertid ikke gi grunnlag for sletting av gebyret. Klager bruker mobil-app og kunne kjøpt billett på et tidligere tidspunkt eller satt seg i en betjent vogn.

Praksis kan oppleves streng, men fra reiseforetakenes side er det påkrevet med en konsekvent praksis da det er vanskelig å kontrollere de forskjellige reisendes grunner og påstander til ikke å ha kjøpt billett før etter påstigning

Nemnda finner ikke grunn til å anbefale at gebyret slettes.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø Forbruker Europa Thomas Iversen Forbrukerrådet Elise Korsvik Flytoget Heidi L. Hansen Ruter Kristin Aarre.

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.