

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

08.12.2014

Saksnummer

23/14J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Jessheim stasjon. Ved stasjonen på Jessheim var det anleggsarbeid/boring ved billettautomaten, slik at det ikke var mulig å få tilgang til denne. Toget kom og klager måtte gå om bord uten å ha billett. Problemet var at flere vogner etter hverandre var ubetjente. Klager var klar over at man ikke kan oppholde seg i disse vognene uten gyldig billett, og tenkte at hun skulle bevege seg ut av disse og over til en vogn med konduktør. Toget står ikke og venter lenge ved denne stasjonen, så hun hadde ikke mulighet til å gå ut av toget og finne en ny vogn som var betjent.

Klager tenkte at det var ikke noe problem, da hun ved flere anledninger tidligere hadde fått kjøpt billett på toget av konduktøren. Problemet skulle vise seg å være langt verre enn klager først antok, for vognen hun gikk inn i var uten konduktør og før hun fikk beveget seg til en annen vogn for å finne konduktør, kom det en kontrollør som nektet henne å gå for å finne en konduktør. Klager ble ilagt et gebyr på kr 750 som hun betalte på stedet.

Klager synes hun ble dårlig behandlet, siden hun forklarte situasjonen for kontrolløren uten at det hjalp. Klager finner systemet rigid. Med anleggsarbeidet ved automaten og flere ubetjente vogner etter hverandre fikk hun aldri muligheten til å betale for seg, som hun alltid gjør.

Klager krever gebyret slettet.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil 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. Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.

Klager skriver at hun ønsket å kjøpe billett på automaten ved Jessheim stasjon, men at hun opplevde utfordringer med å nå frem til automaten på grunn av anleggsarbeid på stasjonen.

Jernbaneverket, som er ansvarlig for stasjonsområde, har opplyst om at Jessheim var et anleggsområde i forbindelse med Statens Vegvesens bygning av undergang. Automater skal selvfølgelig likevel være tilgjengelig i hele anleggsperioden, men det kan skje at entreprenøren ikke følger deres retningslinjer til punkt og prikke til enhver tid.

Klager hevder at hun ønsket å kjøpe billett i en betjent vogn men at hun ikke fant en slik vogn. De ubetjente og den betjente vogn er imidlertid tydelig merket på både inn- og utsiden av toget. I et togsett er det alltid én betjent vogn plassert i midten.

Klager gikk om bord i toget ved Jessheim stasjon. Tog med tognummer 1638 har avgangstid i følge ruteplanen kl. 14.07 fra Jessheim. Det aktuelle toget var forsinket med 4 minutter og 50 sekunder, og forlot Jessheim stasjon kl. 14.11.

På kvitteringen for betalt gebyr på kr 750 kommer det frem at klager betalte summen kl. 14.42. Dette er mer enn 30 minutter etter at klager gikk om bord i en ubetjent vogn og toget forlot Jessheim stasjon. Dette tyder på at klager oppholdt seg relativt lenge i ubetjent vogn før billettkontrollen ble satt i gang.

Det er naturlig å bevege seg til betjent vogn umiddelbart, dersom man går om bord i toget i en ubetjent vogn uten å ha gyldig billett før avreise. Det er alltid åpent inn til betjent vogn, og det er merket til betjent vogn. Dersom man ikke kan vise frem gyldig billett ved billettkontroll får man valget mellom å få en giro pålydende kr 900 med 14 dagers betalingsfrist og muligheten til å klage, eller man kan velge å akseptere gebyret på stedet ved å betale kr 750.

Klager valgte å akseptere gebyret ved å betale kr 750 på stedet. På kvitteringen som klager har lagt ved sin klage til nemnda kommer det tydelig frem at NSB anser saken med denne betalingen som oppgjort og avsluttet.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om å refundere gebyret som 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 billett skyldtes at hun ikke hadde hatt mulighet til å kjøpe billett før ombordstigning 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.

NSBs ubetjente vogner har oransje dører der det øverst på døren med stor skrift står skrevet «Ubetjent». Midt på døren står skrevet «Kun gyldig billett» «Stemplet eller validert». Inne i den ubetjente vognen er det oppslag med følgende ordlyd:

«Du befinner deg nå i en ubetjent vogn. For å ta plass i denne vognen, må du ha en stempelt eller validert gyldig billett som gjelder for hele reisestrekningen. Elektroniske billetter må valideres for å være gyldige. Mangler du gyldig billett, kan du gå til betjent vogn hvor konduktøren vil hjelpe deg. Dersom du ved kontroll mangler gyldig billett, vil du bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Nemnda er av den oppfatning at overnevnte informasjon må forstås slik at ikke enhver tilstedeværelse uten gyldig/aktivert billett gir grunnlag for kontrollavgift. Man må imidlertid ha gyldig/aktivert billett for å kunne «ta plass» i en slik vogn. Hvorvidt man har tatt plass eller ikke, vil bero på en konkret vurdering. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en har oppfattet NSB slik at kontroll ikke vil bli iverksatt før passasjerene har hatt mulighet til å finne plass eller oppsøke rett vogn.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager hadde «tatt plass» i vognen da hun ble ilagt kontrollgebyr. NSB viser til at toget forlot Jessheim stasjon kl. 14.11 og gebyret ble betalt kl. 14.42. Klager har ikke kommentert dette. Nemnda legger derfor til grunn at klager altså må ha oppholdt seg i den ubetjente vognen i ca. 30 minutter før kontrollen fant sted.

Nemnda kan ikke se at illeggelse av gebyr var feil og finner ikke grunnlag for å anbefale at NSB sletter gebyret.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Amund Lunne, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, 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.