

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

17.06.2014

Saksnummer

8/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager tok den 03.12.13 toget fra Asker til Oslo for å gå på jobb. På Nationaltheatret, stasjonen før klager skulle gå av, var det kontroll. Før dette hadde klager stått ved siden av kontrollørene helt fra Asker, på månedskortvogn, som hun pleier. Klager hadde glemt lommeboken med månedskortet hjemme i jakkelommen på en jakke hun hadde brukt dagen før. Dette oppdaget hun ikke før det var kontroll.

Klager sendte en klage til NSB og viste til bekreftelse på at månedskortet opprinnelig er et personlig månedskort fra Ruter, samt la ved en kopi av månedskortet. Hun fikk ikke medhold og mener hun ikke har fått en individuell behandling av sin klage slik hun har krav på.

Klager finner det svært urimelig at hun skal betale gebyr når hun hadde glemt månedskortet. Hun er klar over at kortet kan lånes bort, men viser til at hun jobber i staten og har kjernetid fra kl. 09.00 til 14.30. Hun ble tatt i kontroll rett før kl. 09.00 og hadde uansett ikke kunne lånt bort kortet, med unntak av i helgene og etter arbeidstid, når hun er avhengig av kortet for å komme på jobb. Klager var i god tro og gjør alltid sitt best for å følge reglene, men finner det urimelig at hun skal straffes når hun faktisk hadde betalt for togturen.

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 hatt anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

Klager ble den 03.12.13 påtruffet ved kontroll i ubetjent vogn uten å kunne forevise en gyldig billett, og ble derfor på det objektive kriteriet for manglende billett, ilagt et kontrollgebyr.

Reiser man innenfor Oslo/Akershus som klager gjør, så reiser man med en Ruter AS billett, og det er Ruters takster og bestemmelser som gjelder. Alle billetter hos Ruter AS er siden den 01.10.11 vært upersonlige. Dette vil si at hvem som helst kan reise med billetten. Periodebilletten kan altså også lånes bort til andre. Fra samme dato opphørte også Ruters ordning med glemmegebyr. Regler for dette er beskrevet på både Ruter AS og NSB AS sine nettsider.

NSB har forståelse for at det er ergerlig å måtte betale gebyr når man egentlig har gyldig periodebillett. Det blir imidlertid umulig for NSB å skille mellom de som faktisk går på ubetjent vogn i god tro, versus de som bare sier de har glemt billetten.

NSB finner ikke grunnlag for å slette gebyret.

Nemnda bemerker:

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

Hva som er gyldig billett fremgår av NSB og Ruters bestemmelser for den enkelte type billett, jf. NSBs transportvilkår § 4 A og Ruters reisevilkår.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun hadde glemt reisekortet, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise noen billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor legge 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 påse at man oppbevarer reisekortet slik at dette kan fremvises under reisen. Nemnda kan derfor 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 er det etter nemndas vurdering ikke tvil om at reisekortet ikke kan fremvises i etterkant da det er en upersonlig billett som kan benyttes av andre, og at NSB således også i slike tilfeller har rett til å legge gebyr. Ordningen med upersonlige billetter trådte i kraft 01.02.10 for Ruter sitt takstområde som er Oslo/Akershus, og burde således være kjent for de reisende. Både på NSBs og Ruters nettsider er det informasjon om at dokumentasjon av gyldig billett ikke kan skje i etterkant.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for manglende billett slettes.

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.