

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

08.05.2017

### Saksnummer

2017-00350

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med samboer reiste 27. januar 2017 med T-banen fra Lillevann til Oslo Lufthavn Gardermoen. Klager hadde kjøpt 2 billetter til sone 1 og ønsket å kjøpe tilleggsbillett i app. Imidlertid hadde klager litt problemer med å kjøpe billetter i app-en og bad om hjelp av en kontrollør. Kontrolløren forklarte klager først hvordan hun skulle navigere for å kjøpe billetten, for så å ilegge klager gebyr fordi det nå var for sent å kjøpe billetter.

Klager forstod ikke helt det som skjedde og stilte et par spørsmål til kontrolløren. Kontrolløren på sin side overhørte klager, noe klagers samboer bemerket. Det resulterte i at situasjonen tilspisset seg og kontrolløren ila både klager og hennes samboer gebyr.

Klager ønsket at begge gebyrene skulle belastes henne, og legger til at hun ikke har problemer med å betale for en bot fra Ruter eller NSB, men at den forvirrende og ubehagelige situasjonen gjør at klager tar saken videre.

Klager krever at gebyret trekkes på bakgrunn av skjønn i den uprofesjonelle situasjonen som oppstod, subsidiert at gebyret ilegges kun klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet under billettkontroll i en ubetjent vogn på tog 510 den 24. januar 2017 på tog 510. Toget avgikk fra Oslo S (Sone 1) kl. 09.54. Neste stopp var Lillestrøm sone 2Ø. Toget avgikk fra Lillestrøm kl. 10:05 hvor neste stopp var Oslo Lufthavn (sone 4N).

Klager kunne ved billettkontroll etter Lillestrøm presentere to billetter som var gyldig for sone 1 (Oslo). Klager hadde følgelig ikke gyldig billett verken fra Oslo til Lillestrøm eller

videre fra Lillestrøm til Oslo Lufthavn, hvor de ble påtruffet i kontroll, og da korrekt ilagt gebyr.

Kontrolløren bestrider å ha informert om at kun klager skulle bli ilagt gebyr og ikke samboer og viser til NSBs praksis og regler, samt kontrollørens beskrivelse av situasjonen. Gebyr blir ilagt på individ, og angitte relasjoner har ikke betydning.

NSB anfører at klager skulle reise fra Oslo til Oslo Lufthavn for å reise videre med fly. NSB på antar at det må ha vært noe planlegging forut for reisen, og at dersom klager hadde til hensikt å kjøpe billett helt frem til Oslo Lufthavn, i utgangspunktet hadde kjøpt billetter dit.

NSB viser til sine transportvedtekter og at reisende som tar plass i ubetjent vogn er selv ansvarlig for å ha gyldig billett. Videre anfører NSB at de ikke kan ta hensyn til at det var klager som hadde ansvar for å kjøpe billetter og at kun henne skulle ilegges gebyr.

Med bakgrunn i dette og sine transportvedtekter opprettholder NSB sitt krav om betaling av begge gebyrer.

### **Nemnda bemerker**

Klager kunne ved billettkontroll den 24. januar 2017 i en ubetjent vogn på tog 510 fra Oslo S til Gardermoen ikke vise gyldig billett ut over sone 1. Kontrollen fant sted etter Lillestrøm i sone 2Ø og neste stopp var Oslo Lufthavn i sone 4N.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv og gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har opplyst at hun hadde problemer med å få betalt tilleggsbillett på sin mobilapp og derfor ba kontrolløren om hjelp.

Nemnda bemerker at det er nærliggende å anta at klager hadde planlagt videre reise til Oslo Lufthavn allerede ved reisens start. Det er da mulig å kjøpe billett for hele strekningen under ett. Klager måtte i alle fall ved avreisen fra Oslo S være klar over behovet for tilleggsbillett. Hun unnlot å gå på en betjent vogn, men gikk på en ubetjent vogn på toget uten å ha gyldig tilleggsbillett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)