

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-03026

Tjenesteytere

NSB AS

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle kjøpe billett på Ruter appen, men appen fungerte ikke da han forsøkte å betale med Vipps. Klager ble derfor ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett ombord i toget fra Nationaltheatret til Vestby, 6. november 2017.

Klagers representant, hans mor, bestrider ikke det faktum at hennes sønn manglet gyldig billett. Hun mener likevel at årsaken til at sønnen ikke fikk kjøpt billett var fordi det var teknisk umulig, og at NSB må vektlegge det momentet at det var sønnens intensjon å kjøpe et månedskort. Klagers representant viser her til vedlagt korrespondanse mellom sønnen og hans far før billettkjøpet.

Klagers representant viser videre til vedlagt dokumentasjon som viser at sønnen har hatt månedskort hver måned i 2017, utenom da de var på ferie. Klagers betalingshistorikk burde således kunne vektlegges i denne situasjonen.

Klagers representant krever derfor at NSB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tog 1123 den 6. november 2017 opererte fra Stabekk til Ski. NSB har ingen kjennskap til hvor klager påsteg toget, men klager ble påtruffet i billettkontroll noe tid etter avgang fra Oslo S i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av og ble således ilagt et kontrollgebyr.

I henhold til NSBs transportvilkår § 4 punkt C skal kjøp av billett og validering av elektroniske billetter skje før ombordstigning. I Ruters app fremkommer det at man kan gå ombord når bestillingen er fullført og nedtellingen har startet. NSB viser her til

vedlagte vilkår for bruk av Ruters app. Kjøp av billett skal altså være gjennomført før en går ombord i en ubetjent vogn.

NSB ubetjente vogner er tydelig merket med "kun gyldig billett". Disse vognene skille seg fra de andre vognene, ved at dørene er oransje. NSB viser til vedlagt skisse av det aktuelle toget.

Generelt kan mange som blir ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke har gyldig billett ved kontroll. NSB har forståelse for at det er frustrerende å bli ilagt gebyr. Likevel må det stilles krav til at man har kjøpt billett før ombordstigning i ubetjent vogn. Får man av ulike årsaker ikke kjøpt billett før ombordstigning, kan man ta plass i den betjente vognen på toget. NSB er ikke kjent med at det forelå noen tekniske feil hos Ruter.

Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. NSB må handtere alle slike tilfeller mest mulig konsekvent, og kan således ikke frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll i ubetjent vogn på toget mellom Nasjonalteatret og Vestby da han ikke kunne vise gyldig billett.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager satt uten billett i ubetjent vogn og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed oppfylt.

Nemnda bemerker at det er den reisende selv som har ansvaret for at mobiltelefonen og betalingsmåten fungerer. Det er uklart hvorfor klager ikke fikk kjøpt nytt månedskort via Vipps.

Nemnda har merket seg klagers billetthistorikk som viser at han kjøpte månedskort hele 2017 bortsett fra i juli. Videre er det lagt fram kopi av e-poster mellom klager og hans far tidligere på dagen om overføring av penger til å kjøpe nytt månedskort.

Nemnda finner likevel at det ikke er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at gebyret oppleves som en streng reaksjon, men dette anses nødvendig av hensyn til reiseforetakenes behov for en konsekvent praksis. Det er vanskelig å skille mellom de forskjellige årsaker som oppgis for ikke å ha billett.

Nemnda er kjent med at kontrollørene har en viss myndighet til å utøve skjønn ved kontroller. Nemndas vurdering er begrenset til klagers situasjon og det kan ikke legges vekt på skønnsutøvelsen i andre enkeltsaker.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Elling Olav Longva
- Else Anette Grannes