

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende/ugyldig billett.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

29/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Eidsvoll Verk den 17.04.12 og satte seg i en ubetjent vogn på toget. Da det ble kontroll betalte han et gebyr på kr 750 fordi hans elektroniske reisekort ikke var validert. Den 16.04. hadde han fått validert sitt elektroniske reisekort ved å fremvise dette til konduktøren på toget. Dette som følge av at han først hadde forsøkt å validere sitt elektroniske reisekort ved stasjonens kortautomater, men denne virket ikke. Konduktøren bekreftet da at alt var i orden og at nytt månedskort var på plass. Klager satte seg derfor i ubetjent vogn den 17.04. Klager har ved henvendelse til Ruter i etterkant fått bekreftet at det må ha vært noe feil i NSB-konduktørens billettautomat den 16.04.

Klager har hatt månedsbillettabonnement hos Ruter i en del år. Abonnementet har medført at Ruter rutinemessig har lastet ned ny billett før den foregående var utgått. Klager har fått opplyst fra Ruter at det er foretatt rutineendring ved nedlasting/klargjøring av ny periodebillett før foregående billett var/er utløpt. Klager var trygg på at han hadde gyldig validert periodebillett da han satte seg på toget den 17.04. Klager krever at kontrollgebyret på kr 750 tilbakebetales ham.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 17.04 kl. 12.03. Klagers billett utløp den 14.04 kl. 19.48. Klager fikk altså gebyret basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett. Når en passasjer påtreffes uten gyldig billett er det vanskelig for NSB å fastslå om han/hun har til hensikt å «snike» eller bare har glemt å fornye eller validere billetten. Kunden er selv ansvarlig for å laste inn en ny elektronisk periodebillett på kortet. På klagers kort var det ikke lastet inn noen ny billett slik han hevder i sin klage. Ut fra data lagret i klagers kort, går det ikke frem at det er blitt betalt for en ny periode og det er derfor heller ikke lastet ned en ny periode til klagers kort. Den siste avlesningen av klagers kort ble foretatt den 10.04.

Ruter skriver til klager at det ser ut til å ha vært en feil på billettautomaten til konduktøren, og at det derfor aldri har vært noen billett i reisekortet til klager den dato. NSB kan opplyse at det ikke er mulig å laste inn elektroniske billetter hos konduktøren i toget. Ruters kommentar i saken synes således å være basert på manglende kunnskap om NSBs salgskanaler for elektroniske billetter.

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret klager 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. Ved kjøp av billett på et elektronisk reisekort må denne aktiveres for å være gyldig. Dette gjøres ved å validere billetten før ombordstigning, enten på billettautomat eller kortleser.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde at det var lastet ned en ny periodebillett på kortet hans og denne var validert dagen før han ble tatt i kontroll, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilegge ham 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 den billetten man har kjøpt faktisk blir lastet ned på det elektroniske reisekortet og deretter validert. Fremgangsmåten for å laste ned billetter som er kjøpt gjennom en abonnementsordning eller via NSBs nettsider er godt beskrevet både hos Ruter og NSB.

Nemnda har forståelse for at det kan oppfattes som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr når man tror at kortet er gyldig. På den annen side er det etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at billetten/reisekortet ikke er gyldig når det ikke er lastet ned noen ny periodebillett som er validert, og at NSB således også i slike tilfeller har rett til å ilegge gebyr.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse den 16.04 da konduktøren sjekket klagers kort. Klager hadde forsøkt å selv validere kortet på stasjonen, både ved billettautomaten og kortleseren, men da disse ikke fungerte henvendte han seg til en konduktør i en betjent vogn på toget. Klager har oppfattet det slik at konduktøren validerte periodebilletten som klager, ut fra sin abonnementsordning med påfylling av månedsbilletter, forutså lå klar på kortet slik det hadde fungert før. Flertallet legger til grunn at klager, ut fra konduktørens bekreftelse denne dagen, hadde god grunn til å tro at hans billett var gyldig og at han derfor kunne sitte i en ubetjent vogn den 17.04. På bakgrunn av dette mener flertallet at gebyret i dette tilfellet bør frafalles.

Mindretallet, jernbaneforetakenes representanter, er av en annen oppfatning.

Mindretallet mener at dersom det medfører problemer å få reisekortet lest/validert på kortleserne som finnes på en stasjon, er den reisende fremdeles ansvarlig for at det ligger en ny periodebillett klar i kortet dersom man velger å gå på en betjent vogn å få

billetten validert av konduktøren. Ut fra sakens dokumenter kan ikke mindretallet se at kortet har blitt lest av konduktøren den 16.04 i det siste avlesning av kortet skjedde den 10.04. Mindretallet kan heller ikke se at det er registrert annen aktivitet på kortet etter denne dato og det er heller ikke lastet ned noen periodebillett. Mindretallet legger dette til grunn og kan derfor ikke se at det finnes grunnlag for å frafalle gebyret i dette tilfellet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt vedtak

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at gebyret tilbakebetales klager.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, Jernbaneverket.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.