

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00812

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

19. mars tok klager toget fra Oslo S til Årnes. Klager ser til tider dårlig etter en øyeskade, og ønsket å kjøpe billett om bord slik han hadde gjort da han reiste tidligere i måneden. Klager la ikke merke til at han tok plass i en ubetjent vogn, og ble dermed ilagt gebyr for manglende billett under billettkontrollen.

Klager finner det vanskelig å forstå at NSB innfører et system som ikke er tilrettelagt for personer med enkelte handicap. Klager krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved Oslo S er det mange billettautomater samt betjente skranker hvor man kan kjøpe billett. Videre kan man benytte forhåndsbetalte NSB reisekort eller kjøpe billetter i kiosker, via app eller Internett. Velger man likevel å kjøpe billett om bord må man selv passe på å ta plass i betjent vogn hvor det er salg av billetter mot gebyr på kr. 40. NSB har per i dag et konsept med ubetjente/betjente vogner. Dette har eksistert i 25 år.

Tog 1013 den 5. april opererte fra Asker til Kongsvinger. NSB vet strengt tatt ikke hvilken stasjon klager påsteg, men klager ble påtruffet i billettkontroll etter avgang fra Oslo S i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av, og ble korrekt ilagt gebyr.

De ubetjente vognene er tydelig merket utvendig og innvendig med "kun gyldig billett". Retning til betjent vogn er merket på døren om bord i toget.

Kjøp av billett skal være utført før du går om bord i en ubetjent vogn. NSB vet ikke om de som blir påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn uten gyldig billett, hadde til hensikt å kjøpe billett. Når klager til tross for tydelig merking av vogn med "kun gyldig billett"

- allikevel velger å ta plass uten å ha gyldig billett - så løper klager en risiko som her realiserte seg da det ble utført billettkontroll på denne avgangen.

Til tross for merking av de ubetjente vognene, utvendig og innvendig, kan mange som har blitt påtruffet i billettkontroll og ikke kunne fremvise gyldig billett angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett. Det kan henvises til f.eks. dårlig tid, mye å bære på, redusert bevegelighet, alder - ung/gammel, redusert syn, språkkunnskaper, uvitenhet mv.

NSB må imidlertid stille krav til at man har kjøpt billett på forhånd når man har valgt en ubetjent vogn. Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for transporten, for så i ettertid å kunne påberope seg særskilte individuelle årsaker til hvorfor man ikke hadde billett. Dersom det ikke hadde vært utført kontroll på denne avgangen ville klager kunne ha reist uten å betale.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll, og NSB oppretter krav om betaling av kontrollgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll 19. mars 2017 i en ubetjent vogn på toget fra Oslo S til Årnes uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda har merket seg klagers opplysninger om tidvis å ha dårlig syn og at han ikke var kjent med systemet med ubetjente vogner. Han hadde til hensikt å kjøpe billett.

Nemnda viser til at den reisende selv er ansvarlig for å sette seg inn i billettvilkår m.v. og å ha gyldig billett. De ubetjente vognene er godt merket med opplysning om at det kreves gyldig billett i disse vognene.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet da han hevder å ha vært i god tro. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett. Nemndas praksis har også vært konsekvent i tilfeller hvor den reisende har hatt ulike funksjonshemninger eller har hatt liten tid.

Nemnda har lagt til grunn at klager har noe svekket syn i kald vind. For øvrig har nemnda merket seg at det i klagen til NSB fremgår at han var stresset og at dette også kan ha vært årsaken til at klager ikke ble oppmerksom på merkingen av vognen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke tilstrekkelig 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)