

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00864

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

31. mars tok klager toget fra Oslo S til Sandvika. Klager hadde mistet sin mobiltelefon og lånte sin mors i mellomtiden. Ettersom telefonen var logget inn på hennes mors ID, kunne ikke klager vise sin gyldige billett under billettkontrollen i den ubetjente vognen.

Klager viser til at det ikke hadde hjulpet om hun hadde satt seg i betjent vogn, ettersom konduktøren ikke har mulighet til å selge tilleggsbilletter. Det er heller ikke mulig å kjøpe en tilleggsbillett på NSBs automater.

Klager ble fortalt at gebyret ville bli refundert dersom hun kunne fremvise gyldig billett, og Ruter kunne bekrefte at papiret med stempel og nr ville gjelde som en gyldig billett.

Klager finner det derfor helt urimelig å ilegge gebyr på 1150,- .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

31. mars opererte tog 1620 fra Dal til Drammen. NSB vet ikke hvilken stasjon klager påsteg, men klager ble påtruffet i billettkontroll etter avgang fra Lysaker i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise noen billett for reisen hun benyttet seg av, og ble korrekt ilagt gebyr.

De ubetjente vognene er tydelig merket med at du må ha gyldig billett, som påminner og gjør oppmerksom på at du må billett i orden før ombordstigning.

Generelt kan mange som har blitt ilagt gebyr angi mange årsaker til hvorfor de ikke har kunne fremvise gyldig billett ved kontroll. Det kan henvises til for eksempel dårlig nettdekning, feil på mobilen, liten tid, avvist betaling, glemt reisekort/mobil mv. Det er imidlertid på det objektive kriterium at man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll

at man blir ilagt gebyr. Hjemmel for gebyret fremgår i jernbaneloven § 14j jf. NSBs transportvilkår § 4C

Kontrolløren bestrider at hun har gitt tilsagn på at gebyret vil bli frafalt mot at klager viser til en billett i ettertid.

Klager viser til en Ruter periodebillett hvor "billettbærer" er Ruters app. Uansett om billettbærer er app, reisekort eller papir, så er Ruters billetter upersonlige. NSB vet ikke hvilken enhet eller person som disponerte billetten det her vises til på kontrolltidspunktet.

Presentert billett kjøpt om bord på tog 811 3. april er bevis på inngått avtale om transport fra sone 1 til sone 2V til angitt pris. Billetten ble solgt ca. ved Skøyen. Hvem som har disponert billetten vet ikke NSB. På billetten/kvitteringen fremkommer avtalen tydelig. Dersom det var noen feil med avtalen skulle dette vært påpekt ved betaling eller straks etter til konduktør.

NSB vil presisere at billetten er kjøpt på et tog fra Oslo i retning Sandvika - ikke ved Sandvika i retning Oslo slik NSB oppfatter klagers beskrivelse.

Har man i utgangspunktet gyldig billett for en sone på gjeldende strekning, og presenterer denne for konduktøren og forespør kjøp av billett for manglende strekning, har det formodningen mot seg at konduktøren ignorerer dette og selger en billett for to soner, og at kunden aksepterer å betale en å betale en høyere pris enn forventet for en annen billett.

Presenterer man til konduktøren en gyldig billett for en sone - trenger en sone til - ville salget vært en enkelt billett til kr. 33,- med ombordtillegg på kr 40,- . Fremfor å kjøpe billett om bord kan man f.eks. kjøpe en enkeltbillett for en sone eller for hele reisen på en av NSB eller Ruters billettautomater. Der kan man få utstedt enkeltbilletter på papir når man ikke har reisekort. Tilleggsbilletter kan imidlertid kun selges til app eller reisekort.

NSB kan i ettertid av en reise ikke åpne for å gi rabatt på en upersonlig billett ved at det henvises til en annen upersonlig billett som her.

NSB anser transporten som fremgår av billetten som oppfylt i henhold til avtale og kan ikke tilby noen refusjon/rabatt

Nemnda bemerker

Klager ble på toget fra Dal til Drammen den 31. mars 2017 påtruffet under billettkontroll i en ubetjent vogn uten å kunne vise 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager viser til at hun hadde gyldig månedskort på Ruter-app på mobiltelefonen. Hun hadde imidlertid lånt morens telefon og kunne ikke få fram billetten på denne telefonen.

Nemnda bemerker at systemet med bruk av mobilapp forutsetter at billetten kan vises fram under reisen. Det er den reisendes ansvar å sørge for at billetten kan vises fram.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Verken NSB eller Ruter har regler som gir den reisende rett til å vise fram billetten i ettertid.

Det må legges til grunn at klager var klar over at hun ikke kunne vise billetten på morens telefon. Det vises til NSBs redegjørelse for hvilke billettalternativer for kjøp av billett klager hadde.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. 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.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)