

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

17.06.2014

Saksnummer

6/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta NSBs lokaltog fra Hvalstad til Oslo den 23.01.14. Da hun ankom stasjonen hadde hun følge med to unge gutter hun er verge for. Ingen av dem visste når toget gikk, bare at det var relativt sjelden. På perrongen sto det mange mennesker og klager tok frem bankkortet for å kjøpe billett fra billettautomaten. De hørte imidlertid toget komme og måtte løpe for å nå det. Da de kom opp på perrongen løp klager mot nærmeste vogn og kastet seg inn like før dørene stengte. Det var en opphauset situasjon og klager lo og vinket til guttene da hun andpusten hadde kommet seg på toget. Rett innenfor døren sto det en bekjent av klager og sammen satte de seg ned på nærmeste sete for å prate. Klager var stresset og oppglødd over å treffe en bekjent. Klager og hennes bekjent hadde sittet og snakket i ca. 30 sekunder da en billettbetjent kom inn i vognen. Klager tok frem studentkortet sitt og bankkort for å kjøpe en billett. Det viste seg å være en billettkontroll og klager fikk utstedt et gebyr for manglende billett.

Klager fikk ikke mulighet til å forklare seg og fant opplevelsen ydmykende og fornedrende, ikke bare overfor de andre passasjerene, men av å bli behandlet og få en «lærepenge» som et barn hvis egen mening var helt irrelevant.

Fra toget forlot stasjonen kl. 14.43 og til kontrolløren hadde sjekket klagers legitimasjon og skrevet ut ferdig gebyr gikk det 4 minutter. Klager mener kontrolløren må ha kommet inn i vognen ca. 40 sekunder etter at toget forlot perrongen. Hun hadde derfor ikke tid til å skumme omgivelsene og forstå at hun burde flytte seg. Klager tar tog maks én gang i året og da regiontog. Hun har derfor ikke noe forhold til praksisen med betjente og ubetjente vogner.

Det finnes ingen nyanser i NSBs kontrollpraksis, det brukes ikke skjønn og klager opplever at det er en bevisst taktikk fra NSBs side å lede dette inn i en byråkratisk papirmølle.

Klager krever gebyret slettet og kr 900 refundert.

NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår det av NSBs Transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett, bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har hatt anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

At klager ikke visste når toget hadde avgang den aktuelle dagen, og derfor hadde dårlig tid og ikke rakk å kjøpe billett før ombordstigningen, er ikke noe som NSB kan lastes for. Det er både utvendig og innvendig i togsettene godt synlig merket at passasjerene må ha gyldig billett for å oppholde seg i ubetjent vogn. Ordningen med betjent og ubetjente vogner har eksistert siden 70-tallet i NSBs lokaltog på Østlandet.

Det blir vanskelig for NSB å skille mellom de som i god tro setter seg i en ubetjent vogn med intensjoner om å betale for seg, og de som bevisst forsøker å snike.

Klager ble påtruffet i ubetjent vogn uten gyldig billett, og hadde etter NSBs syn gode muligheter til å komme seg til betjent vogn, før hun satte seg ned. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret som 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. Gebyret kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Billetter kan kjøpes før man går om bord i toget og i betjente vogner i toget. På ubetjente vogner er det ikke anledning til å kjøpe eller aktivere billetter.

NSBs ubetjente vogner har oransje dører der det øverst på døren med stor skrift står skrevet «Ubetjent». Midt på døren står skrevet «Kun gyldig billett» «Stemplet eller validert». Inne i den ubetjente vognen er det oppslag med følgende ordlyd:

«Du befinner deg nå i en ubetjent vogn. For å ta plass i denne vognen, må du ha en stemplet eller validert gyldig billett som gjelder for hele reisestrekningen. Elektroniske billetter må valideres for å være gyldige. Mangler du gyldig billett, kan du gå til betjent vogn hvor konduktøren vil hjelpe deg. Dersom du ved kontroll mangler gyldig billett, vil du bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Nemnda er av den oppfatning at ovennevnte informasjon må forstås slik at ikke enhver tilstedeværelse uten gyldig/aktivert billett gir grunnlag for kontrollavgift. Man må imidlertid ha gyldig/aktivert billett for å kunne «ta plass» i en slik vogn. Hvorvidt man har tatt plass eller ikke, vil bero på en konkret vurdering. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en har oppfattet NSB slik at kontroll ikke vil bli iverksatt før passasjerene har hatt mulighet til å finne plass eller oppsøke rett vogn.

På gebyrseddelen som klager fikk står det at kontrollen fant sted den 23.01.14 kl. 14.47. Toget hadde avgang fra Hvalstad stasjon kl. 14.43. Nemnda legger derfor til grunn at gebyret ble utskrevet 4 minutter etter togavgang.

Klager hadde i forkant ikke gjort seg kjent med de aktuelle togtidene og måtte løpe for å komme seg på toget. Klager har således ikke fått med seg den første merkingen som allerede finnes utvendig på toget. Hun fikk deretter tid til å komme inn, hilse på en bekjent, stå litt og vinke ut vinduet og deretter sette seg å snakke med sin bekjente. Sett i lys av den tydelige merkingen innvendig i de ubetjente vognene, mener nemnda at klager har fått forsvarlig tid til å forstå at hun hadde satt seg i gal vogn. Dette må også gjelde selv om klager opplyser at hun var oppglødd over å ha møtt en tidligere bekjent.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager hadde hatt mulighet til å falle til ro og lese skiltingen i vognen da hun ble ilagt kontrollgebyr.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at vilkårene for ileggelse av gebyr var til stede og kan ikke anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Amund Lunne, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.