

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende/ugyldig billett.

### Dato

15.11.2012

### Saksnummer

39/12 J

### Tjenesteyter

NSB

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager fornyet sin periodebillett den 09.04.12 og aktiverte denne på Blaker stasjon morgenen etter. Den 12.04 fikk klager gebyr da det under kontroll viste seg at det ikke var aktivert noen billett på kortet hennes. Klager viser til at hun har kvittering for kjøpet av billetten på nett den 09.04 og mener dette burde vises når kontrolløren sjekket kortet hennes på sin håndholdte kortleser. En gjennomgang av klagers billetter viser at hun er fast månedskortbruker på NSB. Det er derfor lite sannsynlig at hun hadde til hensikt å snike denne dagen og hun krever at NSB sletter gebyret siden hun både hadde kjøpt og aktivert billetten før kontrollen den 12.04.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 12.04.12. Klager fikk gebyr basert på det objektive kriteriet at hun 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 ned en ny elektronisk periodebillett på kortet. På klagers kort var det ikke aktivert noen ny billett slik hun hevder i sin klage.

Klager kjøpte riktignok en periodebillett den 09.04.12 kl. 20.59 på nsb.no, men startet ikke denne billetten før den 13.04.12.

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 hun trodde at det var lastet ned en ny periodebillett på kortet hennes og denne var validert den 10.04, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilegge henne 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 via NSBs nettsider er godt beskrevet på nettsidene og NSBs kortlesere og billettautomater. Nemnda kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Nemnda har forståelse for at det kan oppfattes som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr når man har kjøpt en billett og 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. Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man i et slikt tilfelle vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner. Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og nemnda finner ikke grunn til å vurdere dette.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

#### **Vedtak:**

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

#### **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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*