

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

69/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte den 07.09.12 en billett på sitt reisekort fra automat på Lysaker stasjon. Da han kjøpte billetten måtte han velge fra når billetten skulle være gyldig og vente til kortet var klart. Den 11.09.12 var det kontroll på veien hjem og kontrolløren fortalte klager at billetten ikke var aktivert: Klager ble ilagt et gebyr. Klager finner dette svært urimelig. Når man kjøper en periodebillett på automat og man må velge gyldighetsdato er det ikke sannsynlig, og heller ikke veldig opplyst, at man må aktivere billetten i tillegg. Klager forventer da at billetten er gyldig fra den dato han valgte og som var samme dato som han kjøpte billetten. Klager var i god tro om billettens gyldighet og kan ikke se at NSB i tilstrekkelig grad har greid å skille informasjonen om kjøp av billett med gyldighet og behovet for ytterligere validering. Klager krever at gebyret slettes.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 A at med billett menes av NSB godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett. Se nsb.no for mer informasjon.

Videre fremgår det av NSBs transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett, bli ilagt gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Det kommer også fram at «Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning».

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 11.09.12 uten gyldig validert billett. Klager fikk altså gebyret basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett. Klager hevder i sin klage at han ikke var kjent med at periodebilletten må valideres for å være gyldig,

og at det ikke var tydelig nok informasjon om dette. Det kommer fram på baksiden av et elektronisk reisekort at der er kunden selv som er ansvarlig for å ha gyldig aktivert billett i kortet. Det vises også til informasjon på NSBs nettsider og til følgende informasjon som klager fikk da han kjøpte billetten på automaten: «Husk å validere elektroniske billetter før du går om bord».

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. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Ved kjøp av billett på et elektronisk reisekort må denne aktiveres for å være gyldig. I henhold til vilkårene må dette gjøres før ombordstigning. Informasjon om dette finnes på nsb.no, ved NSBs billettautomater og på dørene ved de ubetjente vognene er det tydelig merket at man må ha gyldig billett for å kunne benytte disse vognene. Det er også oppslått informasjon om dette inne i vognene. Billetten er gyldig når den er aktivert, det vil si at det er registrert en startdato og et klokkeslett. Billetten aktiveres ved å legge kortet på automaten eller på en kortleser. Dette kan sammenlignes med å stemple en papirbillett med dato og klokkeslett. Billetten er da gyldig fra og med dette tidspunktet.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han ikke var kjent med at billetten må aktiveres for at den skal være gyldig, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor ilegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett er det tydelig informasjon om og de ubetjente vognene er godt merket. Systemet er utbredt i kollektivtrafikken og det er etter nemndas oppfatning gitt tydelig og tilstrekkelig informasjon om at billetter må aktiveres for å være gyldig. Spørsmål om reisedato gjelder ved kjøp av papirbilletter på billettautomat. Ved kjøp av periodebillett som skal lastes opp på et elektronisk reisekort blir man ikke bedt om å oppgi noen gyldighetsdato for billetten man kjøper. Gyldighetstiden for en billett blir først satt ved aktivering av billetten.

Det at klager var i god tro om at kortet var gyldig så lenge han hadde kjøpt en elektronisk billett kan derfor ikke tillegges vekt.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.