

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00318

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

12. juli tok klager toget fra Asker til Gulsbogen. Hun satte seg i vogn med gyldig billett. Om bord kom tre kontrollører og hun viste billetten hun hadde kjøpt på NSBs app. Klager ble så bedt om å vise legitimasjon, noe hun fant merkelig siden hun er 24 år. Mens kontrolløren sjekket klagers legitimasjon sjekket klager billetten i app-en og kunne da konstatere at det var blitt kjøpt barnebillett.

Da klager tok i bruk app-en kjøpte hun voksenbillett, og mener da at app-en er konfigurert med voksenbillett. Hun har ikke passet på at app-en har valgt en annen billettype.

Klager ser i sin billetthistorikk at det er kjøpt tre barnebilletter, men stiller seg uforstående til hvordan det kan ha skjedd og viser til bestillingsrutinen på NSBs app, hvor hun mener det ikke fremgår tydelig hvilken billettype man er i ferd med å kjøpe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt på det objektive grunnlag at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, når klager ble påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn etter avgang fra Asker mot Drammen den 12 juli. Ved billettkontroll kunne klager fremvise en billett som var gyldig for barn – barnebillett. Denne billetten koster halvparten av en voksen billett. Barnebillett er gyldig for passasjerer som er fra 4 og til og med 15 år. Klager er 24 år gammel.

Når det utføres billettkontroll må man kunne godtgjøre at man oppfyller vilkårene på en billett som er kjøpt til redusert pris. Klager er som nevnt 24 år gammel og oppfyller ikke vilkår på barnebillett. Klager ble således ilagt et kontrollgebyr jf. NSBs transportvilkår § 4.C da klager ikke hadde en gyldig billett for sin transport

Av den tilgang NSB har på kjøp i klagers app i år - har klager kjøpt 7 billetter. 4 voksen og 3 barnebilletter. Klager har aktivt skiftet mellom kategori barn/voksen når hun har kjøpt billetter. Ansvar for å ha gyldig billett for transporten man benytter seg av, og risikoen ved ikke å ha gyldig billett, påhviler klager når hun benytter en ubetjent vogn. NSB henviser til kjøpsdialog hvor vilkårene for barnebillett tydelig fremkommer. NSB understreker at app-en har «voksen» som forhåndsvalgt billett ved første kjøp. Ønsker man en annen passasjerkategori må man aktivt endre dette i applikasjonen.

NSB kan ikke refundere gebyret som er korrekt ilagt, og som klager for øvrig valgte å betale på stedet.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn på toget fra Asker til Gulskogen. Hun hadde gyldig barnebillett, men ble ilagt gebyr da hun var 24 år.

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 bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med reglene for kjøp av billetter via NSB's mobilapp.

Nemnda legger til grunn at app'en ved første gangs kjøp er innstilt på "voksen". Dersom det ønskes annen billettype, må man selv endre til for barn, honnør mv. Valgmulighetene fremgår klart på displayet og kan vanskelig misforstås.

Det vises for øvrig til at det fremgår av kjøpshistorikken på klagers app at hun har kjøpt 7 billetter derav 4 for voksen og 3 for barn. Hun må følgelig selv være ansvarlig for valgene.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

