

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

37/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager jobber midlertidig i Norge som IT konsulent i Nydalen. Klager bor i Ås utenfor Oslo og reiser med tog og t-bane til jobben hver dag. Han har benyttet seg av elektronisk reisekort og vært svært påpasselig med å laste opp ny periodebillett før den gamle utløper og deretter validere kortet før han reiser. Klager snakker engelsk, men kan verken lese, snakke eller forstå det norske språket. Den 20. juni hadde han kjøpt et nytt periodekort på en NSB billettmaskin på Oslo S og lastet dette opp på reisekortet. Det gamle periodekortet var gyldig til den 21. juni kl. 11.30. Om ettermiddagen den 21. juni validerte han kortet på Nydalen t-banestasjon før han tok t-banen til Oslo S og toget videre til Ås derfra. Han satt i ubetjent vogn på toget kl. 17.48. Etter Kolbotn stasjon var det kontroll og han ble ilagt et gebyr på kr 900 for ugyldig billett. Klager stiller seg uforstående til dette siden han er fast bestemt på at han validerte kortet sitt på Nydalen stasjon. Han reiste sammen med en kollega som kan bekrefte at han validerte kortet. Klager mener det må ha vært en teknisk feil med maskinen og siden han ikke forstår norsk har han ikke oppfattet at kortet ikke ble validert.

Klager får sine reiseutgifter dekket av arbeidsgiver og ber om at gebyret slettes da han aldri har hatt til hensikt å snike, men tvert i mot ønsket å opptre korrekt.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Klager ble påtruffet den 21. juni kl. 18.05 med en ugyldig billett og ble ilagt et gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde en gyldig billett.

Når en passasjer blir påtruffet uten en gyldig billett, er det vanskelig for NSB å fastslå om vedkommende har til intensjon å «snike» eller bare har glemt å fornye eller validere billetten.

Kunden er selv ansvarlig for å laste opp en ny elektronisk periodebillett og dette var ikke gjort. Han hadde riktignok kjøpt en ny periodebillett den 20. juni, men denne ble ikke startet før den 22. juni.

NSB finner ikke noe grunnlag for å slette gebyret klager fikk.

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. I henhold til vilkårene må dette gjøres før ombordstigning. Billetten er gyldig når den er stemplet eller aktivert/validert.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde han hadde fått validert billetten på Nydalen T-banestasjon, 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. Klager var vant med å bruke elektronisk billett, både å kjøpe denne, laste den opp og validere billetten før bruk. Klager hevder at valideringsmaskinen på Nydalen t-banestasjon må ha hatt en teknisk feil. Han oppfattet imidlertid ikke dette da han ikke forstår norsk og beskjeden på skjermen på maskinen er på norsk. NSB har, verken selv eller via Ruter, klart å bringe klarhet i om maskinen virket eller ikke.

Nemnda legger derfor til grunn at det kan ha vært en feil ved maskinen som medførte at klager ikke fikk lastet opp og validert periodebilletten sin før han startet reisen. Nemnda legger videre til grunn at klager ikke oppfattet at kortet ikke var validert og at han således har vært i god tro med hensyn til billettens gyldighet.

Nemnda vil, sammenholdt med at NSB ikke har godtgjort at maskinen var i orden på Nydalen stasjon, og på bakgrunn av at klager ikke forstår norsk og dermed ikke har fått tilstrekkelig informasjon i forbindelse med valideringen av den nye periodebilletten, legge til grunn at klager bør få slippe et gebyr for ugyldig billett.

Nemnda vil derfor anbefale at NSB frafaller gebyret av rimelighetsgrunner i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB sletter klagers gebyr.

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.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.