

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

06.12.2012

Saksnummer

57/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager tok toget fra Kolbotn til Oslo S den 09.02.12. Klager hadde kjøpt en eBillett månedskort og gikk på en ubetjent vogn i det hun trodde hun hadde en gyldig billett. Ved kontroll ble klager ilagt et gebyr på kr 900 for ugyldig billett og med den begrunnelse at hun ikke hadde validert sin billett.

Klager har ved kjøp av billetten ikke blitt informert om at kortet måtte valideres etter hvert kjøp for å bli gjort gyldig. Klager ser i ettertid at dette står i brosjyrene hun har fått tilsendt fra NSB i forbindelse med klageprosessen, men påpeker at dette ikke er informasjon man kan forvente at klager har fått når ingen har fortalt henne at hun bør skaffe seg en brosjyre og lese den.

Klager har ved flere anledninger forevist sitt uvaliderte eBillett månedskort for konduktører på betjent vogn og har ikke blitt advart mot at eBilletten ikke har vært gyldig på grunn av manglende validering.

NSB har i følge klager forsømt sin informasjonsplikt og klager krever derfor at gebyret frafalles.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at:

«Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning».

I tillegg til at kundene skal validere/aktivere periodebilletten før ombordstigning ved første gangs bruk, anbefales kundene også å validere billetten før hver enkelt reise slik at de hele tiden har oversikt over status på kortets innhold.

Klagers kjøpshistorikk viser at hun hadde en periodebillett som gikk ut den 14.01.12. Klager kjøpte så en ny periodebillett den 20.01.12 på automat på Oslo S. Da klager kjøpte billetten på automaten ble hun opplyst om følgende:

«Husk å validere elektroniske billetter for du går om bord».

NSB viser til informasjonen på sine nettsider der det også opplyses om at billetter må valideres før man går om bord i toget og at dette kan gjøres på NSB kortleser eller NSB billettautomat.

Til tross for overnevnte informasjon validerte likevel ikke klager sin billett før hun gikk på toget den 09.02.12, det vil si hele nitten dager etter hennes periodebillett var kjøpt og hele tjuefem dager etter at den forrige periodebilletten var utløpt. Klager ble derfor ilagt et gebyr på kr 900.

Det har ikke fremkommet noe som tilsier at klager ikke hadde mulighet til å validere den elektroniske billetten før hun gikk på toget.

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/validert, det vil si at det er registrert en startdato og et klokkeslett.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun ikke var kjent med at slik validering må gjennomføres for at billetten skal være gyldig, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor legge henne 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 valideres for å være gyldig. Det at klager var i god tro om at kortet var gyldig så lenge hun hadde kjøpt en elektronisk billett kan derfor ikke tillegges vekt.

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, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.