

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet gyldig billett for hele reisen

Dato

13.05.2019

Saksnummer

2019-01044

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle 15. februar 2019 reise med toget fra Oslo S til Oslo lufthavn.

Klager reiser ikke ofte med tog, og var følgelig ikke klar over at han måtte kjøpe tilleggsbillett. Før reisen hadde han oppsøkt NSBs personell ved Oslo S for å kjøpe billett, men der ble han møtt med avvisning og en sur tone fra betjeningen, hvor han beskjed om at det ikke var mulig å kjøpe billett.

Klager, som har diagnosen Asperger, kan oppleve utfordringer ved stress. Det var derfor ikke så unaturlig at han fulgte etter kameraten med gyldig billett inn på ubetjent vogn, når han allerede befant seg i en stressende situasjon. Klager tenkte det var mulig å kjøpe billett ombord i toget, og slo seg til ro med at alt ville gå i orden.

Videre stiller klager seg kritisk til måten betjeningen ved Oslo S håndterer reisende på. Som passasjer skal man være trygg på å få hjelp til å kjøpe billett når man ber om det, uten å måtte oppleve at man blir latterliggjort av personalet.

Klager krever at NSB frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 15. februar 2019 startet tog 508 i Ruter sone 1 ved Lysaker og forlot sone 1 etter avgang fra Oslo S, hvor neste stopp var i Lillestrøm som er i sone 2Ø. Det vises her til vedlagt logg for tog 508 og til Ruters sonekart.

Det følger av jernbaneloven § 7 første ledd jfr. NSBs transportvilkår § 4 bokstav C at "passasjerer som ved billettkontroll ikke har stemplet eller på en annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet".

Klager ble påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn etter avgang fra Lillestrøm hvor neste stopp var Oslo lufthavn, som er i sone 4N. Klager fremviste i kontroll en gyldig for sone 1. Klager hadde følgelig ikke gyldig billett, hverken fra Oslo S til Lillestrøm eller videre fra Lillestrøm mot Oslo lufthavn, og ble korrekt ilagt gebyr. Det vises her til vedlagt kontrollseddel og utskrift fra presentert reisekort i kontrollen. De ubetjente vognene på toget er tydelig merket med både ut og innvendig med krav om gyldig billett. Det vises her til vedlagt oversikt over merking av vogner.

Klager opplyser at han påsteg toget ved Oslo S. Der er det mange billettautomater, samt betjente billettsalg. Klager kunne benyttet penger som var på reisekortet til å betale for tilleggsbillett. Dersom klager var i kontakt med betjent billettsalg ved Oslo S med forespørsel om å kjøpe billett, så har det formodning mot seg at han ikke skulle få hjelp til det. Betjent billettsalg ved Oslo S betjenes av Entur AS som har til oppgave å selge billetter, og NSB bestrider at klager ikke skulle fått nødvendig assistanse til å kjøpe billett som ble forespurt.

Dersom man av ulike grunner ikke har billett i orden før avreise kan man velge betjent vogn på toget, som er merket "billettsalg" hvor man kan kjøpe billett. Til tross for tydelig merking av ubetjente vogner, kan mange som blir påtruffet i kontroll angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett.

NSB må imidlertid stille krav til at man har kjøpt billett på forhånd når man har valgt en ubetjent vogn på toget. Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for hele reisen, for så påberope seg særskilte individuelle årsaker til hvorfor man under en kontroll ikke kan fremvise gyldig billett.

Hvorvidt den som blir stoppet i kontroll uten gyldig billett har reist et ukjent antall ganger, eller om det kun er det ene tilfellet, er generelt ikke mulig å fastslå. Det er imidlertid den reisendes ansvar å ha billett i orden for hele reisen når man velger ubetjent vogn på toget, og NSB må legge til grunn at de som ikke har billett for hele reisen, ikke hadde til hensikt å betale for reisen.

På grunnlag av overnevnte opprettholder NSB gebyret i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble 15. februar 2019 påtruffet i en ubetjent vogn i toget fra Oslo S til Oslo lufthavn uten tilleggsbillett for sone 4N og ble ilagt gebyr.

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.

Klager kunne ikke vise gyldig billett for hele reisen og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg klagers opplysning om at han ikke er så vant til å reise med tog og at han har Asperger. Nemnda legger imidlertid til grunn at klager var klar over at han måtte ha tilleggsbillett idet han opplyser at han spurte NSB ansatte om dette. Det foreligger ikke opplysninger om hvem eller hvor han spurte.

Nemnda viser til at klager hadde mulighet for å kjøpe billett flere steder på Oslo S og også i en betjent vogn på toget.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)