

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for glemt personlig periodekort.

Dato

06.12.2012

Saksnummer

54/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for glemt personlig periodekort.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste fra Lillestrøm til Oslo den 06.03.12 og ble ilagt et gebyr på kr 900 da han hadde glemt sin personlige periodebillett. Han tok det hele med et smil da han regnet med at han kunne fremvise billetten dagen etter på en betjent NSB stasjon. Han ble da forklart at dette ikke lenger var mulig da NSB hadde endret reisevilkårene «fra 1. februar». Klager sendte en klage inn til NSB og fikk svar om at Ruters billetter er upersonlige og at i følge Ruters taksthåndbok er ordningen med «glemmegebyr» opphørt. Klager viser til at han har sitt kundeforhold hos NSB, at kortet bærer NSBs logo og er utstedt av NSB. Videre er kortet utstedt i hans navn og navnet hans er trykket på baksiden av kortet.

Klager har aldri fått beskjed om at ordningen med personlige billetter ikke gjelder lenger. Dette med at personlige kort kan vises frem i etterkant dersom man har glemt kortet, ble tvert i mot markedsført som en fordel da han kjøpte kortet hos NSB.

Klager mener det ikke kan forventes at han som kunde skal holde seg oppdatert om endringer i NSB-tjenesten som er formidlet med liten skrift på et annet selskaps - Ruter - sine nettsider. Slik informasjon skulle i så fall vært gitt skriftlig til kunden eller i det minste på NSBs nettsider. Klager reiser kun med NSBs tog i Oslo-området og var ikke engang klar over at han også var blitt Ruters kunde. I denne saken har ikke NSB informert klager tilstrekkelig om regelendringene som har inntruffet etter at kundeforholdet hans begynte.

Klager krever at gebyret frafalles.

NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår 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.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn uten gyldig billett. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett.

Når det gjelder glemt periodekort/billett, så finnes det ikke noen ordning med at slike kort kan forevises i etterkant av en reise. Årsaken til dette er at Ruter AS sine periodebilletter er upersonlige og ordningen med «glemmegebyr er bortfalt». NSB viser til Ruters bestemmelser på deres nettsider under «Billettkontroll».

Klager sier at han ikke viste periodebilletten sin den aktuelle dagen da han hadde glemt billetten hjemme. NSB kan imidlertid ikke ta hensyn til slike hendelser. Kunden må da naturlig nok ta kontakt med NSBs personale, og ikke sette seg i en ubetjent vogn.

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.

Grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han hadde glemt sitt gyldige periodekort hjemme. Dette forklarte han kontrolløren som sjekket kortet hans. NSBs kontrollør ga klager et gebyr og krysset av for «Uten billett» på gebyrslippen.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. På gebyrslippen som klager fikk står følgende tekst:

«Undertegnede har glemt sitt Personlige periodekort. Gyldig kort forevises på en betjent NSB stasjon innen tre dager og det betales et gebyr på kr 60,-. Overholdes ikke dette, betraktes dette som en manglende billett og det ettersendes et gebyr på kr 900 pluss omk.»

Klager hadde et gyldig periodekort og spørsmålet i denne saken blir derfor om dette kortet kan anses personlig og om en slik ordning med forevisning av et personlig kort i ettertid gjelder.

Klagers kort har klagers navn trykket på og kortet er utstedt av NSB og merket kun med NSBs logo. På baksiden av kortet står det blant annet:

«Reiser du med personlig billett, må du ha med gyldig legitimasjon. For reisen gjelder transportørens transportvilkår.»

I følge reisekvitteringen for klagers kort hadde han kjøpt og lastet opp en billetttype kalt «Ruter 30 dager voksen». Han reiste imidlertid med NSBs tog fra Lillestrøm til Oslo og skal da i følge teksten på sitt periodekort forholde seg til transportørens reisevilkår. Nemnda kan ikke se at klager ut fra dette er blitt informert om at det er Ruters bestemmelser om upersonlige periodekort som gjelder. Teksten på klagers reisekort tyder på at kortet er personlig. Kortet kan da forevises innen tre dager i etterkant av en reise med NSB og gebyret vil reduseres til kr

60 slik teksten og utfyllingsfeltene på gebyrslippen viser. Dette fikk imidlertid klager beskjed om av kontrolløren at han ikke kunne gjøre og han sendte i stedet en klage til NSB.

Ordningen med upersonlige billetter trådte i kraft 01.02.10 for Ruter sitt takstområde. Ruter har et prissamarbeid med NSB i Oslo og Akershus. Ved kjøp av billetter på nsb.no kommer følgende informasjon opp når man søker på pris på billetter fra Lillestrøm til Oslo:

Elektroniske enkeltbilletter og 7/30 dagers periodebillett. For å kjøpe elektroniske billetter på nsb.no trenger du et NSB Reisekort. Periodebilletter kjøpt på nsb.no må lastes ned på et NSB Reisekort. Ønsker du periodebilletten din på mobil, må denne kjøpes i NSB appen. Enkeltilletter er tilgjengelig innenfor Oslo og Akershus, og er kun gyldig den dagen billetten er kjøpt. Merk! Kjøpes og lastes det opp en RUTER periodebillett på et NSB reisekort, er det RUTER's regelverk som gjelder.

Det er ingen link til Ruters regelverk på denne siden. Klager kjøpte sin billett på nsb.no. Nemnda er således av den oppfatning at klager ikke har fått tydelig nok beskjed om at det reisekortet han besitter vil være personlig eller upersonlig alt etter hva slags billett han kjøper og laster opp på kortet.

Nemnda finner etter dette grunnlag for å gi klager medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner etter dette grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for manglende billett slettes.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.