

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Tilbakebetaling av kontrollgebyr kr 950,- .

Dato

17.06.2016

Saksnummer

011/16 K

Tjenesteyter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført:

10. mars reiste klager fra Oslo S til Lørenskog. Klager hadde kjøpt en periodebillett på sitt Ruter reisekort. Klager ble påtruffet av kontrollører i ubetjent vogn og ilagt gebyr for manglende billett. Klager var i den tro at periodebillett automatisk var gjeldende fra kjøpsdato. Salgsstedet hadde ikke opplyst klager at periodebilletten måtte aktiveres.

Klager hevder at informasjonen om validering/aktivering av kort ligger på kortutsteder og «produktansvarlig», og mener at han ikke er informert om at periodekort ikke blir validert ved salgsstedet.

Klager vil i denne saken også henvise til Markedsføringslovens § 10 bokstav a.

10. Prismerking mv.

Den som i næringsvirksomhet selger varer, tjenester eller andre ytelser til forbrukere, skal så langt det er praktisk mulig informere om prisene, slik at de lett kan ses av kundene.

Departementet kan ved forskrift gi nærmere regler om gjennomføringen av plikten etter første ledd.

For å lette kundenes bedømmelse av priser og kvalitet på varer og tjenester kan departementet ved forskrift påby næringsdrivende å iverksette tiltak utover det som følger av påbudet i første ledd. Slik forskrift om informasjonstiltak kan blant annet

Klager krever tilbakebetaling av kontrollgebyr kr 950,-

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet i en ubetjent vogn den 10. mars og kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av – og ble korrekt ilagt et kontrollgebyr.

Ruter reisekort klager viser til, inneholder en periodebillett kjøpt den 13. februar. Billetten var imidlertid ikke aktivert/validert på kontrolltidspunktet. Periodebilletten er pr. i dag ikke aktivert. For ev. refusjon av billetten må klager ta kontakt med Ruter.

Validering av en billett må den reisende selv utføre på ønsket tidspunkt etter kjøp. Når man validerer vil informasjon om gyldighet bli gitt i display på validator/automat. Det er vanlig at reisende kjøper en periodebillett i noe tid før gjeldene billett utløper, eller for så vidt kjøper andre billetter til et reisekort i noe tid før man skal reise.

På reisekortet var det da en 30 dagers Ruter periodebillett kjøpt ved et Ruter utsalgssted den 13. februar. NSB har ikke noe med salget av billetten å gjøre. NSB var kun transportør. Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Bestemmelsen er objektiv. Det kommer også frem at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Det samme er gjeldene i Ruters vilkår. De ubetjente vognene er tydelig merket utvendig og innvendig med at du må ha en stemplet eller validert gyldig billett.

På baksiden av klagers elektroniske Ruter reisekort er det skrevet: «husk at du er selv ansvarlig for å ha gyldig aktivert billett på reisekortet når du reiser». Kvitteringer fra salgssteder har påskrift – «oppbevar kvittering til billett er aktivert». Man blir altså påminnet flere steder at man må aktivere/validere.

Kortet klager viser til har vært i bruk i lang tid og det er validert billetter tidligere. Forut for kjøpet av billetten den 13/2 har det vært 190 transaksjoner på kortet. Klager har da ikke validert billetten eller sjekket status på kortet på en validator/automat i løpet av de fire ukene fra kjøp av billetten til han ble påtruffet i kontroll. Til informasjon kan reisende disponere flere reisekort som vi ikke har noen forutsetning å vite om da kort/billetter er upersonlige.

NSB finner ikke grunnlag for å frafalle gebyret

Nemnda bemerker:

Klager kjøpte en 30 dagers periodebillett på reisekort fra Ruter den 13. februar 2016. Ved kontroll på reise den 10. mars 2016 i ubetjent vogn med NSB ble han ilagt gebyr på kr. 950 for ikke å ha gyldig billett. Periodebilletten var ikke aktivert.

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.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde billetten var aktivert, 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 Klager viser til at han var i den tro at periodebilletten ble aktivert ved kjøpet. Han viser til mangelfull informasjon om dette, jf. markedsføringsloven § 10 bokstav a. Nemnda viser generelt til at utgangspunktet er at passasjerer selv har ansvar for å ha gyldig billett og å sette seg inn i vilkår og bruk av billetter.

Når det gjelder informasjon er det på baksiden av reisekortet uttrykkelig opplyst følgende: Husk at du selv er ansvarlig for å ha aktivert billett på reisekortet når du reiser. På Ruters nettsider er det om 30-dagersbilletten er uttalt: Husk å aktivere billetten – unngå gebyr. Nemnda kan ikke se at denne informasjon ikke tilfredsstiller kravene i markedsføringsloven § 10.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

Vedtak:

Transportklagenemnda - Kollektivreiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Anne Austbø, leder, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kjersti Danielsen Nordgård, Brakar, Heidi L. Hansen, Flytoget.

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.