

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett

Dato

17.11.2016

Saksnummer

037/16 K

Tjenesteyter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført: 31. mars tok klager buss 83 fra Huldrefaret i retning Oslo. Ved Kolbotn stasjon gikk klager over til tog for videre transport til Nationaltheatret stasjon. Klager betalte reisen med sin iPhone. I telefonens display sto det 2S noe klager tolket som 2 soner.

Klager tok plass i ubetjent vogn, da hun var i god tro om at hun hadde betalt nok for reisen hun skulle foreta. Etter Holmlia stasjon var det kontroll og kontrolløren mente hun ikke hadde betalt nok, og påstod at klager hadde «sneket på toget».

Klager stilte seg uforstående til dette og viste til at det sto 2S på display-et i telefonen. Kontrolløren fortalte henne at hun har gått på i sone 2S, og at hun manglet 10 kroner for at billetten skulle være gyldig.

Klager forsøkte å forklare at dette var en misforståelse, og at hun var pensjonist og derfor kanskje kunne betale det resterende beløpet til kontrolløren.

Kontrolløren godtok ikke klagers forklaring, og avkrevde fullt navn, adresse og telefonnummer i alles påhør. Klager måtte enten godta gebyret på kr 950 eller klage.

Klager, som er 72 år og enke, er svaksynt og dette var første gang hun prøvde å kjøpe billett via sin telefon. Hun oppfattet at 2S betydde 2 soner, og satte seg dermed i god tro i ubetjent vogn. Klager syns det er urettferdig at hun skal straffes som «sniker på toget», hun har aldri sneket på tog eller buss. Klager har hatt dårlige nerver og mareritt i flere netter etter den vonde episoden.

Hun opplever at det utvises liten fleksibelt og total mangel på forståelse fra NSBs kontrollører, og ønsker å klage på behandling hun fikk samt at hun måtte betale 1150,- kroner.

Klager krever at gebyret frafalles

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet i billettkontroll om bord i tog 2738 den 31/3. Toget gikk fra Ski til Oslo / Stabekk. Toget avgikk fra Kolbotn klokken 13.28 og ankom Sone 1 klokken 13.29 - (Rosenholm).

Det ble utført billettkontroll etter avgang fra Holmlia stasjon (sone 1) hvor toget avgikk klokken 13.33. Klager ble påtruffet i en ubetjent vogn og kunne ikke fremvise gyldig billett for sone 1 og hun ble således ilagt kontrollgebyr. Gebyret ble utstedt klokken 13.43. Klager hadde kun gyldig billett for sone 2S.

Når man benytter busstransport utenfor Oslo vil det normalt være slik at man må vise billett til sjåfør ved påstigning. Når man benytter ubetjente vogner på tog er man selv ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen man benytter seg av - da det ikke er noen kontroll ved påstigning - og ikke personell som selger billetter i vognen.

De ubetjente vognene er godt merket utvendig og innvendig med «kun gyldig billett», «stemplet eller validert». Videre er det angitt at dersom man blir påtruffet i kontroll i en ubetjent vogn uten gyldig billett vil man bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Generelt kan mange påberope seg unntak fra regel om at man må ha gyldig billett for hele sin reise etter å ha blitt påtruffet i billettkontroll i ubetjent vogn.

Det kan henvises til for eksempel alder - ung/gammel, sykdom, uvitenhet, språkproblemer, forglemmelse, akutt hendelse mv. NSB kan ikke skille på de som angir slike årsaker kontra de som har tatt en sjanse og reist uten gyldig billett for hele sin reise. Kan man ikke vise gyldig billett for reisen man benytter seg av - blir man ilagt gebyr på det objektive kriterium at man ikke kan fremvise gyldig billett.

Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C - passasjerer som ved billettkontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet - jf. Jernbaneloven § 14.

NSB opprettholder krav om betaling av gebyret - KR 1150.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn uten gyldig billett for hele reisen fra Kolbotn til Oslo. Billetten gjaldt kun sone 2S - som gjelder blant annet Kolbotn - og ikke sone 1 som omfatter Oslo.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Av samme bestemmelse fremgår 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. Vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte billetten via mobiltelefon, Ruter app, før hun gikk på toget. Hun opplyser at det var første gang hun brukte app'en og at hun så at det sto 2S i displayet. Hun trodde da at hun hadde kjøpt billett for 2 soner.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett når man går på en ubetjent vogn. Nemnda finner etter en samlet vurdering likevel å anbefale at gebyret i dette tilfellet frafalles. Manglende billett for sone 1 skyldtes en misforståelse hos klager.

Fra reiseforetakenes side er det behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Etter nemndas syn bør det likevel være rom for et visst skjønn ved gebyrileggelsen.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold i krav om sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

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.