

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett og erstatning for tort og svie.

Dato

10.09.2014

Saksnummer

18/14 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bor innenfor takstsone 1 i Oslo og Akershus og hadde validert sitt Ruter reisekort med en honnørbillett på lokalbussen den 17.12.13. Billetten var da gyldig frem til kl. 13.21. Hun skulle til sin frisør på Skedsmo og hadde planlagt å ta to busser og tog for å komme dit. Fra Oslo S skulle hun ta direktetoget til Lillestrøm og måtte derfor kjøpe en tilleggsbillett på kr 10 da hennes endelige bestemmelsessted, Skedsmo, ligger i sone 2. Hun hadde penger på reisekortet og skulle kjøpe tilleggsbilletten av konduktøren på toget.

På Oslo S ventet hun på perrongen der midten av toget pleier å stoppe og hvor det er betjent vogn. Da toget kom så ikke klager noen betjent vogn og løp frem og tilbake for å finne en slik vogn uten resultat. Klager var derfor den siste som gikk på toget som hadde avgang fra Oslo S kl. 12.54 med ankomst Lillestrøm kl. 13.05. Straks etter at toget var satt i bevegelse, mens det ennå var inne på stasjonsområdet, kom en billettør inn og klager påkalte vedkommende for å få kjøpt tilleggsbillett siden den billetten hun hadde kun var gyldig til bygrensen. Billettøren, som viste seg å være en kontrollør, sa at klager ikke hadde gyldig billett og derfor måtte betale et gebyr. Klokken var da 12.57. Klager protesterte for billetten hennes var fortsatt gyldig, men hun skulle bare ha trukket kr 10 fra reisekortet, slik at hun kunne reise til Lillestrøm.

Klager fikk valget om å betale kr 750 på stedet i bot eller å motta en faktura på kr 900. Hun fikk så beskjed om levere bankkortet til kontrolløren da hun valgte å betale på stedet. Hun hadde ikke bankkortet med seg, men kontanter beregnet til frisørtimen og julehandel, og måtte betale med disse. Da kontrolløren ikke hadde vekselepenger, måtte han tilkalle billettøren for å få dette. Klager finner det kritikkverdig at det ikke ble sagt noe om at kontrollør ville finne sted da kontrolløren kom inn i vognen. Det var kun klager som ble kontrollert og det etter at hun selv påkalte vedkommende hun trodde var en billettør. Klager stiller spørsmål ved hvorfor hun ikke ble anvist til rett vogn/billettør og hvorfor kontrollen fant sted rett etter at toget hadde satt seg i bevegelse. Klager hadde gyldig billett frem til bygrensen og finner det

urimelig å få gebyr med begrunnelse i at hun «ikke hadde gyldig billett for hele veien». Videre stiller klager spørsmål om NSB har hjemmel til å kreve identitetspapirer av de reisende da man ikke er pliktig til å ha med identitetsdokumenter på en vanlig bytur.

Klager krever gebyret tilbakebetalt og kr 2.000 i oppreisning på grunn av en trakasserende oppførsel og maktmisbruk fra kontrollørens side.

NSB har i det vesentlige anført:

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. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen. Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.

Klager reiste den 17.12.13 i en ubetjent vogn uten å ha kjøpt gyldig billett for hele reisen i forveien. Klager oppholdt seg i en ubetjent vogn da kontrollørene kom på og gjennomførte billettkontroll. Klager hevder at hun hadde ønsket om å betale tilleggsbilletten om bord i toget, men at hun ikke fikk lov til dette da kontrollen var i gang. Man kan imidlertid ikke oppholde seg i en ubetjent vogn dersom man ikke har gyldig billett for hele reisen.

Klager hevder videre at hun ikke fant den betjente vognen. NSB kjører med betjente og ubetjente vogner i lokaltogsområdet rundt Oslo. Begge typer vogner er tydelig merket på både inn- og utsiden.

Rutinen er at passasjerer får beskjed om at man kan velge mellom å akseptere gebyret og betale kr 750 på stedet, eller å motta et krav på kr 900 i posten. Klager valgte førstnevnte løsning, og betalte kr 750 på stedet. NSB anser i slike tilfeller saken som oppgjort og avsluttet.

NSBs kontrollører er godt opplærte og trente til å håndtere slike saker korrekt. I følge våre informasjoner foretas disse kontrollene profesjonelt og korrekt generelt sett. NSB synes selvsagt at det er leit at klager opplevde at hun ble dårlig behandlet i denne saken. Det som ble gjort av kontrollørene når det gjelder krav om legitimasjon med videre, er hjemlet i NSBs Transportvilkår § 5 og er godkjent av Samferdselsdepartementet.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om å refundere kontrollgebyret for manglende gyldig billett, eller klagers krav om erstatning på kr 2.000.

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. Gebyret kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Billetter kan kjøpes før man går om bord i toget og i betjente vogner i toget. På ubetjente vogner er det ikke anledning til å kjøpe eller aktivere billetter.

NSBs ubetjente vogner har oransje dører der det øverst på døren med stor skrift står skrevet «Ubetjent». Midt på døren står skrevet «Kun gyldig billett» «Stemplet eller validert». Inne i den ubetjente vognen er det oppslag med følgende ordlyd:

«Du befinner deg nå i en ubetjent vogn. For å ta plass i denne vognen, må du ha en stemplet eller validert gyldig billett som gjelder for hele reisestrekningen. Elektroniske billetter må valideres for å være gyldige. Mangler du gyldig billett, kan du gå til betjent vogn hvor konduktøren vil hjelpe deg. Dersom du ved kontroll mangler gyldig billett, vil du bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Nemnda er av den oppfatning at ovennevnte informasjon må forstås slik at ikke enhver tilstedeværelse uten gyldig/aktivert billett gir grunnlag for kontrollavgift. Man må imidlertid ha gyldig/aktivert billett for å kunne «ta plass» i en slik vogn. Hvorvidt man har tatt plass eller ikke, vil bero på en konkret vurdering. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en har oppfattet NSB slik at kontroll ikke vil bli iverksatt før passasjerene har hatt mulighet til å finne plass eller oppsøke rett vogn.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klager hadde «tatt plass» i vognen da hun ble ilagt kontrollgebyr. Gebyret kunne således utstedes fordi det var et direkte tog til Lillestrøm og klager ikke hadde gyldig billett for hele reisen.

I dette tilfellet finner nemnda det likevel rimelig at gebyret frafalles. Hun tok selv initiativ, rett etter togavgang og straks hun så en uniformert person, for å kjøpe en tilleggsbillett på kr 10. Etter nemndas vurdering fremstår det samlet sett som ganske åpenbart at klager ikke hadde til hensikt å snike. Nemnda er etter dette av den oppfatning at gebyret i dette tilfellet bør frafalles.

Klager har krevet oppreisning for det hun mener var trakasserende oppførsel og maktmisbruk fra kontrollørens side. Da det ikke finnes grunnlag for erstatning for tort og svie etter gjeldende regler, kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i dette kravet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at gebyret frafalles og refunderes klager. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, 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.