

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

79/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 26.09.12 tok klager toget fra Holmlia til Oslo S. Allerede på buss nr. 80 Åsbråten, som går til togstasjonen, fikk klager feilmelding om at reisekortet ikke fungerte. Da toget kom og konduktøren kom ut, forklarte klager fort at hun hadde fått feilmelding på bussen, men at hun helst ville slippe å kjøpe enkeltbillett i og med at hun hadde månedsbillett. Konduktøren sjekket klagers kort, men der var det ingen billett. Han sa det var greit for denne gangen og ba klager henvende seg til Trafikanten/Ruter i Oslo.

Klager gikk på den aller fremste vognen, da dette blir den nærmeste for utgangen på Oslo S, og i de fleste tilfellene også en ubetjent vogn. Kontrolløren kom 4 minutter senere. Klager forsøkte å forklare hva som var skjedd, men møtte ingen forståelse og fikk et gebyr for manglende billett.

Klager mener hun ikke kan noe for at hun fikk dette gebyret og finner ikke grunn til å betale.

NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stempelt eller på annen måte gyldig kontrollert billett, 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. Det er både utvendig og innvendig i togsettene godt synlig merket at passasjerene må ha gyldig billett for å oppholde seg i ubetjent vogn.

Klager sier hun tidligere den aktuelle dagen fikk en feilmelding på bussen om at reisekortet ikke fungerte. Ved kontakt med konduktør ble klager også gjort oppmerksom på at det ikke

var noen gyldig billett på kortet. Kunden må da naturlig nok sette seg på en betjent vogn for å kunne kjøpe billett.

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

Selv om klager mente hun hadde en månedsbillett på kortet, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen i en ubetjent vogn. NSBs kontrollører kunne derfor legge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda mener det må være den reisende selv som må lese skiltingen i vognene før man tar plass i en ubetjent vogn. Skiltingen på dørene utenfor vognene og inne i togsettene er tydelig. Nemnda kan ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. På den annen side burde klager etter nemndas vurdering ha lest skiltingen på dørene før hun satte seg i en ubetjent vogn. Klager har opplyst at konduktøren hun snakket med før hun gikk inn på toget, ikke fant noen billett i kortet hennes, men sa at det var greit for denne gang og at hun måtte sjekke dette opp når hun kom til Oslo S. Klager visste hun ikke hadde gyldig billett og burde derfor ikke satt seg i en ubetjent vogn der skiltingen tydelig viser at man må ha stemplet eller validert gyldig billett for å kunne ta plass i vognen.

Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man i et slikt tilfelle vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner. Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og nemnda finner ikke grunn til å vurdere dette.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, 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.