

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av vekslepenger fra billettautomat.

Dato

10.09.2014

Saksnummer

12/14 J

Tjenesteyter

Flytoget

Klager har i det vesentlige anført:

Den 06.03.14 skulle klager ta Flytoget fra Oslo S til Oslo Lufthavn Gardermoen rundt kl. 10.00. Da han ikke hadde mindre seddel enn 1000 NOK la han denne inn i billettmaskinen for å kjøpe en enkeltbillett. Han fikk så kr 30 i vekslepenger tilbake og tok umiddelbart kontakt med en kvinnelig resepsjonist i blå drakt som var svært hjelpsom. Hun fikk en nøkkel fra administrasjonen og åpnet opp billettmaskinen. Hun sa at hun kunne se en 1000 kroners seddel der, men at den lå slik til at det måtte en nøkkel fra vaktelskapet til for å åpne den delen. Hun sa at klager kunne sende en e-post til Flytoget med informasjon om billettmaskinens nummer og tidspunkt for hendelsen.

Klager hadde det travelt og var stresset og brukte derfor ikke mer tid på hvordan han skulle gå frem med en klage. Da han ankom Oslo Lufthavn Gardermoen snakket han igjen med en ansatt fra Flytoget og fikk også da beskjed om å sende en e-post.

I svaret fra Flytoget fikk klager beskjed om at de ikke hadde funnet noen 1000 kroners seddel den dagen.

Klager er uenig i svaret og mener at han aldri ville løyet om en slik hendelse. Han krever vekslepenger for billettkjøpet ut i fra at han la inn kr 1000 i billettmaskinen.

Flytoget har i det vesentlige anført:

Flytoget startet å lete etter 1000 kroners seddelen da de fikk den første telefoniske beskjeden om denne kunden. Vaktelskapet fant ikke en slik seddel i den aktuelle billettmaskinen. Økonomisk avdeling i Flytoget har heller ikke registrert at det var en 1000 kroners seddel for mye i henhold til regnskapet for noen av billettmaskinene den dagen.

Billettmaskinene aksepterer ikke høyere sedler en 200 NOK. Siden klager fikk billett og vekslepenger på kr 30 er det mest sannsynlig at han har lagt inn en 200 kroners seddel (en enkeltbillett fra Oslo S til Oslo Lufthavn Gardermoen koster kr 170).

Flytoget finner ikke grunnlag for å refundere klager noe beløp.

Nemnda bemerker:

Slik saken er opplyst kan ikke nemnda legge til grunn at klager har lagt en 1000 kroners seddel på billettautomaten. Flytoget har opplyst at det ikke er funnet noen 1000 kroners seddel i den aktuelle billettautomaten. Det at klager mottok vekslepenger og korrekt billett tyder på at det ikke forelå noen teknisk feil med automaten. Det er heller ikke påvist i regnskapet for noen av billettmaskinene den aktuelle dagen at det er registrert kr 1.000 for mye.

Flytogets billettautomater aksepterer ikke høyere sedler enn kr 200 ved kjøp av enkeltbillett. Hvis man har valgt kjøp av en enkeltbillett og putter en 1000 kroners seddel i billettautomaten, vil den ikke bli akseptert ved at den kommer ut igjen når maskinen har «lest» verdien. Dersom man skal betale for flere billetter på én gang vil billettautomaten akseptere en 1000 kroners seddel, men det var ikke tilfelle i denne saken. Teksten med informasjon på billettautomaten med hva den aksepterer av sedler er på både norsk og engelsk.

På bakgrunn av dette kan ikke nemnda se at klager har mottatt feil beløp i vekslepenger og kan derfor ikke 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, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Otto Sivertsen Roheim, NSB, Otto Sivertsen Roheim, NSB.

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.