

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

### Dato

16.06.2015

### Saksnummer

7/15 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers ektefelle og datter tok toget fra Oslo til Heggedal den 5. januar 2015. Ved billettkontroll ble klagers datter ilagt bot av NSBs kontrollør for manglende billett.

Klagers ektefelle benytter reisekort med reisepenger. Dette kortet ble også benyttet for å betale for deres datter, en student på 21 år. I følge Ruters hjemmesider skal en holder av reisekort samtidig kunne kjøpe opp til 15 enkeltbilletter, som legges samlet inn i reisekortet. For den aktuelle reisen ble dette forsøkt gjort (for 2 personer) uten hell. Klagers ektefelle kjøpte en enkeltbillett for seg selv, betalte med reisekortet og aktiverte billetten. Datteren forsøkte så å kjøpe billett for seg selv for samme strekning med samme reisekort. Siden hun er student, valgte hun «Student» på billettautomaten og fikk da opp en informasjonsside om studentpriser. Hun klikket «OK» på informasjonssiden for å gå videre. Hun ble da presentert med et skjermbilde som sa «Denne reisen er dekket av din forrige billett». Basert på informasjonen gitt av billettautomaten tok hun så reisekortet i trygg forvisning om at hun hadde gyldig billett.

Klager viser til bilder av skjermteksten og mener at NSBs/ Ruters billettautomater har en programmeringsfeil som gjør at kunden ikke får kjøpt billetten vedkommende forsøker å kjøpe. Automatens logikk er med andre ord feil.

Beskjeden som ble vist på automaten er så klar i sin ordlyd og mening at den verken kan misforstås eller tolkes på noen som helst måte. Hvis NSBs intensjoner var andre enn de som fremkommer gjennom beskjeden som vises på automaten, så er det NSBs ansvar å komme fram til, og synliggjøre, disse intensjonene gjennom en korrekt beskjed. Ansvaret for NSBs tvetydighet og manglende samsvar mellom intensjoner, arbeidsprosesser og applikasjonsutvikling påligger NSB ene og alene.

På bakgrunn av dette mener klager at hans datter har blitt urettmessig ilagt kontrollgebyr. Klager krever gebyret slettet.

### **NSB har i det vesentlige anført:**

Billetten til klagers ektefelle ble kjøpt og validert under bestillingsdialogen på billettautomaten. Hennes billett i reisekortet var da aktivert for denne reisen, og flere billetter på samme reisekort kunne da ikke kjøpes/valideres innenfor denne billettens gyldighet på samme strekning.

Inntil 15 personer kan reise samtidig på et Ruter reisekort når bestilling blir gjort samtidig. Bestiller man flere billetter samtidig og validerer, så vil alle billettene bli validert samtidig slik at billettene har samme gyldighet for start og slutt. Etter at reisestrekning er valgt i bestillingsdialogen får kunden valg om hvor mange som skal reise og type reisende; student, honnør m.m. Det vises til skjermbilder av bestillingsdialogen. Klager valgte å se bort fra dette og avbrøt heller ikke prosessen.

Klager mener man må kunne gjennomføre en bestilling, validere billetten, for så å gi reisekortet til «nestemann» for å bestille en ny reise på samme strekning/tid. Automaten/reisekortet har ikke en slik funksjonalitet. Det ville da ikke være samtidighet verken i bestilling, validering eller gyldighet. NSB og Ruters automater har samme funksjonalitet når det gjelder dette.

Klagers datter fikk korrekt beskjed med «denne reisen er dekket av din forrige billett».

Automaten kan umulig vite at det er en annen person som skal ha ny billett for samme reise og varsler, til kundens beste, at reisen allerede er dekket med forrige billett. Ny belastning/betaling og validering av billett blir da ikke gjort og det vises heller ikke en oppdatert status på at reisepenger er trukket. NSB mener klagers datter ut fra bestillingsdialogen burde forstått at det ikke ble foretatt noen bestilling. Hun burde derfor ikke ha tatt plass i ubetjent vogn, men derimot sjekket om det faktisk var slik at hun fikk reise gratis fordi billetten til medpassasjerer og kortinnehaver (mor) var betalt. Skulle man legge klagers syn til grunn, skulle inntil 15 personer kunne reise samtidig men betale for kun 1.

NSB er ikke kjent med tidligere lignende klager på brukerdialogen til automatene. NSB har vært i kontakt med Ruter og de er heller ikke kjent med klager på deres tilsvarende brukerdialog. NSB anser automatene som så enkle og brukervennlige som et selvbetjent system kan være.

NSB finner ikke grunnlag for å frafalle gebyret.

### **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 grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun trodde hun hadde en gyldig billett ut fra beskjeden på automaten, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne

fremvise noen billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilegge 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 påse at man har en gyldig billett og dersom man er i tvil om man har fått gjennomført kjøp av billett ved automat, bør man oppsøke en betjent vogn og sjekke med konduktøren.

Nemnda har i den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, viser til at klagers datter har antatt at beskjeden «Denne reisen er dekket av din forrige billett», innebar at hun ikke trengte å foreta seg noe mer. Flertallet mener bestillingsdialogen på billettautomaten er utydelig. Det må gis uttrykkelig beskjed om at man ikke kan kjøpe billett nr. 2 når man legger kortet på for andre gang etter første kjøp av en billett. Systemet er til å misforstå og kunne enkelt vært unngått ved at beskjeden om at billettkjøp nr. 2 på samme reisekort ikke er mulig, vises med en gang man har lagt kortet i billettautomaten og ikke først etter å ha foretatt valg av antall billetter og billetttype.**

Flertallet anbefaler at NSB frafaller gebyret i dette tilfellet.

**Mindretallet, bransjens representanter, kan ikke se at bestillingsdialogen er utydelig eller at informasjonen er mangelfull på automatene. Det er mulig å kjøpe to billetter på samme reisekort, men dette må gjøres i én og samme bestilling ved at man velger antall reisende og type billett hver enkelt skal ha. Dette har klagers ektefelle og datter ikke gjort i henhold til bestillingsdialogen på automaten.**

Mindretallet er imidlertid enig i at det er svakhet ved systemet og at beskjeden heller kunne vært formulert slik at det fremgår tydeligere at et billettkjøp nr. 2 ikke er mulig.

Mindretallet finner imidlertid ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for manglende billett frafalles.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnds slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB frafaller gebyret.

### **Nemndas representanter**

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