

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

74/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 10.09.12 bestemte klager seg for å la bilen stå og heller reise kollektivt. Han tok derfor turen til en Narvesenkiosk og kjøpte et månedskort for kr 1.520. da han hadde betalt sa ekspeditøren at det bare var å «tute og kjøre». Klager gikk ned på perrongen på Oslo S for å ta toget til Jessheim. Klokken var da 15.57 og toget var overfylt. Klager måtte ty til den fremste vognen for å i det hele tatt komme seg inn på toget. Han tenkte at nå som han hadde månedskort så spilte det ingen rolle hvor han «satte» seg. Da det ble gjennomført kontroll i den vognen klager oppholdt, seg fikk han beskjed om at billetten hans ikke var aktivert og han fikk så et gebyr på kr 900. Klager ble helt paff for det var første gang han hadde månedskort hos NSB. Han viste kvitteringen på at månedskortet akkurat var kjøpt og forklarte kontrolløren at vedkommende i narvesenkiosken hvor han kjøpte kortet ikke hadde fortalt ham at han måtte aktivere kortet før han gikk på toget. Klager møtte ingen forståelse fra kontrolløren.

Klager hevder at alle som selger månedskort til førstegangsbbrukere må informere om at billetten må aktiveres. Kontrollørene bør se situasjonen fra kundens ståsted. Den behandlingen klager fikk førte til at han ikke har lyst til å kjøpe månedskort igjen.

Klager krever at gebyret slettes.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 A at med billett menes av NSB godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett.

Videre fremgår det av transportvilkårenes § 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. Det kommer også fram at «Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning».

Videre opplyser både NSB og Ruter om at billetten må aktiveres på en kortleser eller automat for å være gyldig. NSB viser til informasjon fra Ruter og NSBs nettsider.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 10.09.12 kl. 16.02 uten gyldig validert billett. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett.

Klager hevder i sin klage at han ikke var kjent med at periodebilletten må valideres for å være gyldig, og at Ruters kommisjonær Narvesen ikke har påpekt om at billetten må aktiveres, er dette noe klager eventuelt må ta opp med Ruter eller kommisjonæren.

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 grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han ikke hadde fått informasjon om at billetten må aktiveres før den er gyldig, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen i en ubetjent vogn. NSBs kontrollører kunne derfor illegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Billetten er gyldig når den er aktivert, det vil si at det er registrert en startdato og et klokkeslett. Dette gjøres ved å aktivere billetten enten på billettautomatene eller ved validatorene som blant annet finnes ved nedgangene til perrongene på Oslo S.

Klager kjøpte sin billett i en Narvesen kiosk på Oslo S i rushtiden. På papirkvitteringen som klager fikk står det «Vennligst behold kvitteringen til billetten er startet». Klager fikk ingen informasjon i kiosken om at billetten i reisekortet måtte aktiveres ved å lese kortet av på en billettautomat eller validator før han gikk om bord i toget. Det var første gang klager kjøpte en periodebillett/reisekort og etter nemndas vurdering bør det da forventes at kunden får informasjon om at billetten må aktiveres på en tydeligere måte enn ovenstående påskrift på kvitteringen. Det kan ikke forventes at klager burde ha satt seg inn i informasjonen som står på NSBs nettsider før han kjøpte et reisekort og periodebillett i Narvesen kiosken på Oslo S. Det må være NSBs ansvar å sørge for at nødvendig informasjon gjøres kjent for kunden i forbindelse med kjøp av billetter slik at kunden forstår systemet med aktivisering/validering av en billett før ombordstigning. Dette ansvaret må være uavhengig av om billetten blir solgt via NSBs egne utsalg, en kommisjonær eller en billettautomat.

Klager kan ha misforstått eventuell informasjon han fikk ved kjøp av billetten. Kvitteringen som klager fikk har imidlertid heller ingen tydelig informasjon om hva som skal til for å aktivisere billetten. Nemnda ikke kan etter dette ikke se at klager ble godt nok informert ved kjøp av billetten. Klager må derfor anses å ha vært i god tro om at han hadde en gyldig billett. Nemnda er således av den oppfatning at gebyret burde frafalles av rimelighetsgrunner i dette tilfellet.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB sletter klagers gebyr.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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.