

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt kontrollgebyr

Dato

17.11.2016

Saksnummer

025/16 K

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hoppet på toget en stasjon før Rånåfoss stasjon. Klager er ikke kjent i området, men hadde billett som var kjøpt på Oslo sentralstasjon.

Da klager kjøpte billetten på Oslo S fikk han assistanse ved billettautomatene av en utenlandsk dame. Vedkommende kunne fortelle at dersom man ikke bruker billetten innen fristen, vil man miste retten til å få pengene tilbake i sin helhet, eller under 24 timer etter kjøpet vil man bli belastet et gebyr.

Etter denne fristen vil billetten være sovende, dvs man har rett til å reise, men man kan ikke få pengene tilbake. Billetten klager hadde kjøpt lød Oslo - Kongsvinger.

Klager entret derfor toget i forvisning om at han hadde gyldig billett. På toget var det billettkontroll og klager viste sin billett. Klager ble da gjort oppmerksom på at billetten ikke var gyldig, og klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Klager mener det burde fremgå på billetten at dersom man overstiger en bestemt frist, taper man retten til både å få penger tilbake, samt retten til å reise på den. Klager understreker at han fikk hjelp av en kundebehandler til å kjøpe billetten på automaten, og handlet ut i fra informasjon som denne gav, samt stolte på informasjonen som ble gitt rundt billettens gyldighet.

Klager krever refusjon av gebyr kr 1150,-

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn på et tog i retning Oslo. Billetten klager fremviste var gyldig i motsatt kjøreretning og var stemplet den 16. februar 2016. Billetten som klager har lagt ved kunne klager ha benyttet flere ganger fra kjøpsdato hvis man ikke legger stemplet gyldighetsdato til grunn - altså blir en enkeltbillett som er gyldig en vei/retning

på stemplet dato å anse som en periodebillett gyldig begge veier hvis den kan benyttes slik klager legger til grunn.

I bestillingsdialogen på automaten velger man destinasjon og får spørsmål om man skal reise innen en time, eller senere. Her må man aktivt gjøre valg - og velger man Senere får man opp kalender hvor man må velge dato. Valgt dato blir oppsummert før du betaler og datoen blir stemplet på billetten.

Billetten var gyldig på valgt dato ved kjøp som da også er stemplet på billetten. Strengt tatt vet ikke NSB om klager har betalt/kjøpt billetten da billetten er upersonlig og betalt kontant. Billetten er kjøpt på selvbetjent automat og NSB må i tilfelle legge til grunn at klager da selv har valgt dato og reisestrekning. Klager ble påtruffet i ubetjent vogn - og hvordan klager har tenkt at denne billetten skulle bli angitt som benyttet er vanskelig å forstå.

Dersom NSB skulle legge til grunn at klager fikk assistanse av en representant fra oss med kjøp på automat, så har klager allikevel selv gjort valgene, og det er uklart i klagers brev hvilke frister NSBs representant skulle ha lagt til grunn i spørsmål klager angir ble stilt. At NSBs representant imidlertid skulle ha opplyst at billetten skal være gyldig for transport ut over valgt dato på automat, som også er stemplet på billetten og være «sovende» finner NSB usannsynlig.

Dersom klager var av den oppfatning av at billetten skulle endres fra en for NSB ukjent status «sovende» til en annen status, forstår NSB ikke hvordan klager har sett for seg at dette skulle gjøres når klager tok plass i ubetjent vogn. Det er ingen betjening i ubetjent vogn.

Klager ble ilagt gebyr da han ble påtruffet i en ubetjent vogn av NSBs kontrollører under en stikkprøvekontroll uten å kunne forevise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Klager er selv ansvarlig for å ha gyldig billett for reisen han benytter seg av når han har tatt plass i ubetjent vogn. Hjemmel for gebyr fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C.

NSB opprettholder sitt krav om betaling av gebyr - kr 1150,-

Nemnda bemerker:

Klager ble den 11. mars 2016 påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn i retning Oslo uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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.

Nemnda legger til grunn at den billett klager viste fram gjaldt motsatt kjøreretning, dvs. mot Kongsvinger, og var stemplet 16. februar 2016. Vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett og skaffe seg tilstrekkelig informasjon.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager fikk informasjon som ga grunn til å stole på at billetten kunne brukes på et senere tidspunkt.

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

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

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.