

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende tilleggsbillett til periodekort.

Dato

06.12.2012

Saksnummer

45/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende tilleggsbillett til periodekort.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Oslo til Lillestrøm den 25. april for å holde sitt ukentlige kurs der. Klager hadde periodebillett for Oslo, sone 1, og måtte som vanlig kjøpe tilleggsbillett. Klager forsøkte dette flere ganger ved en billettautomat på Oslo S. Etter 2-3 gangers forsøk mener han at han fikk betalt for tilleggsbilletten og gikk deretter på toget i en ubetjent vogn slik han pleier. Klager har alltid ekstra reisepenger på kortet og siden han er pensjonist koster tilleggsbilletten til Lillestrøm kr 10. Ved kontroll fikk klager beskjed om at han ikke hadde betalt og ble så ilagt et gebyr på kr 900.

Senere på kvelden på Lillestrøm forsøker klager nok en gang å kjøpe tilleggsbillett, men får det ikke til og konkluderer med at noe må være galt. Tilbake på Oslo S oppsøker klager en kundeveileder fra NSB og spør om automatene er i orden siden han ikke får kjøpt tilleggsbillett. Kundeveilederen prøver klagers kort, men får det heller ikke til. «Funksjonen må være i ustand», sier han. Klager forøkte i et par tre uker etter dette før han igjen fikk kjøpt tilleggsbillett fra automatene.

Klager føler seg lite forstått av NSB. De gjentar sitt krav om gebyr fordi klager ikke har betalt. Det at denne funksjonen ikke var aktiv på dette tidspunktet later ikke til å ha noen betydning for NSBs krav.

Klager sniker aldri. Til det er kollektivtrafikken for viktig, nødvendig og billig. Klager krever at gebyret slettes da han ikke kan lastes for ikke å ha kjøpt tilleggsbillett når denne funksjonen var ute av drift i en periode.

NSB har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C vil passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett, bli ilagt gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 24.04.12. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett.

NSB har undersøkt klagers påstand om at automaten var i ustand, og kan ikke se at det var problemer med automatene på Oslo S eller Lillestrøm stasjon den aktuelle dagen. Uansett så vil ikke kunden få verken en kvittering/bekreftelse på skjerm eller papir på at transaksjonen har gått i orden, dersom det skulle være feil på automaten. Når kunden i tillegg sier at det ble gjort gjentatte forsøk på kjøp på grunn av at «det virker som det oppstår noe feil», så tilsier fornuften at vedkommende burde oppsøkt NSBs personale enten på stasjonen eller i toget for å sikre seg gyldig billett for reisen.

NSB finner det ikke riktig på dette grunnlag 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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde at han hadde klart å kjøpe en tilleggsbillett, 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. Klager hadde problemer med å få kjøpt en tilleggsbillett på billettautomaten på stasjonen. Etter nemndas vurdering burde klager ha oppsøkt NSBs personale og bedt om hjelp til å kjøpe en tilleggsbillett, enten på stasjonen eller ved å gå på en betjent vogn på toget. Da kunne han fått sjekket kortet sitt og eventuelt kjøpt en tilleggsbillett om det viste seg at transaksjonen han hadde forsøkt på billettautomaten ikke var i orden. Nemnda kan derfor 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 i en slik situasjon ha gått på en betjent vogn for å få sjekket kortet sitt hos konduktøren. NSB har i slike tilfeller en rett til å ilegge gebyr. 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 NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.