

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet billett i ubetjent togvogn

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01855

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble 13. juni 2018 ilagt gebyr på toget fra Vestby til Nationaltheatret fordi han ikke hadde gyldig billett.

Klager erkjenner at han hadde glemt å fornye månedskortet, men ber om at NSB i denne saken utviser skjønn basert på hans billetthistorikk. Klager har vært i kontakt med NSB kundeservice hvor det ble gitt uttrykk for at saken kom til å løse seg, og at klager ville slippe unna med en advarsel.

Klager har ved en tidligere reise observert at en passasjer som hadde glemt billett slapp unna med en advarsel. Klager ber derfor om at NSB gjør det samme i denne saken og frafaller gebyret på 1 150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på toget 13. juni 2018 fordi han befant seg i ubetjent vogn uten gyldig billett.

Klagers tidligere opplevelse hvor en passasjer som ikke hadde gyldig billett slapp gebyr er ikke noe NSB har kjennskap til. Dersom man blir stoppet i billettkontroll uten gyldig billett vil man bli ilagt gebyr. NSB har ingen prosedyre med å gi advarsel. Å bli ilagt gebyr kan være en frustrerende opplevelse, men NSBs kontrollørerskal utføre kontrollen på en diskret og hyggelig måte, og NSB beklager at klager følte seg ydmyket under kontrollen.

De ubetjente vognene er tydelig merket både utvendig og innvendig med "kun gyldig billett". Det vises her til vedlagt oversikt over togets utforming. Merking er ment som både et varsel og en påminnelse til de reisende om å forsikre seg at man har gyldig billett før ombordstigning.

Klager har til nemnda fremlagt en billett som utløp 8. mai 2018, altså fem dager før gebyret ble ilagt. Når klager under kontrollen viser til en billett som er utløpt fem dager tidligere har NSB ingen kjennskap til om klager har reist flere ganger uten gyldig billett, eller kun i dette tilfellet.

Til tross for tydelig merking av de ubetjente vognene kan mange som blir stoppet i kontroll uten gyldig billett, angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke har billett. NSB må imidlertid stille krav til at man har billett i orden når man har valgt en vogn som er merket "kun gyldig billett". Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale, for så å påberope seg individuelle årsaker under en eventuell kontroll.

Klager ble ilagt gebyr på det objektive kriterium og faktum at han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Hjemmelen for å ilegge gebyr fremgår av NSBs transportvilkår § 4 bokstav c jfr. jernbaneloven § 7. NSB kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble den 13. juni 2018 påtruffet i en ubetjent vogn i toget fra Vestby til Nationalteatret 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.

Klager viser til at han hadde månedskort, men dette utløp ca 5 dager tidligere og han hadde glemt å kjøpe ny periodebillett.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett herunder å kjøpe ny periodebillett. Nemnda er ikke kjent med om og i tilfelle i hvilken grad kontrollørene utøver skjønn i slike situasjoner.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon i tilfeller hvor man jevnlig kjøper billett, men har glemt å fornye månedsbilletten. Av hensyn til reiseforetakens behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristin Aarre (Ruter)