

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Skjøting av Ruter- og NSB-billetter

### Dato

27.03.2017

### Saksnummer

2017-00021

### Tjenesteytere

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført

23. desember 2016 reiste klager fra Birkelunden (Oslo) til Lillehammer. Klager hadde en Ruter enkeltbillett som galdt til Gardermoen og en NSB-billett for resten av reisen. Under reisen ble klager gjort oppmerksom på at det ikke er lov å kombinere Ruters og NSBs enkeltbilletter. Klager ble bedt om å fysisk stige av og ta et senere tog, selv om klager hadde løst billett for den spesifikke avgangen.

Det fremgår på NSBs nettsider, at NSB ikke godtar kombinasjon av de nevnte billetter. Imidlertid mener klager at ettersom dette ikke er den del av vilkårene som den reisende godtar ved billettkjøp, så kan ikke NSB nekte reisende å bruke denne billettkombinasjonen. Konduktøren lot klager få være ombord, men klager ønsker av prinsipielle grunner å finne ut om NSB kan avvise passasjerer med gyldig billett, fordi passasjerer har reist med en Ruter enkeltbillett på samme fysiske tog frem til der NSB-billetten er gyldig fra.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en Ruter enkeltbillett for sone1 - 4N, og en enkeltbillett med NSB fra Oslo Lufthavn til Lillehammer. Begge billetter er benyttet på samme togavgang. Ved å skjøte to billetter som her blir reisen rimeligere enn ved å bestille en billett fra Oslo til Lillehammer.

Ruterbilletter er subsidiert for lokaltransport i Oslo og Akershus. NSB har et takssamarbeid med Ruter. NSB har imidlertid også en trafikkavtale med staten hvor priser og kapasitet er regulert og som blir omgått når reisen skjøtes som her.

NSB viser til at togavgang/-linje kan passere flere fylker som har lokale kollektivtransportselskap, skjøting av billetter er dermed ikke bare relatert til Ruter. NSBs

billettregler finnes på selskapets nettsider slik at passasjerene enkelt kan orientere seg før man inngår en avtale. NSBs transportvilkår henviser også til de samme sidene, hvor det fremgår hvilke Ruter-billetter som kan kombineres med NSB-billetter. Her fremgår det at billettkombinasjonen klager har benyttet ikke er gyldig.

Skjøting er uønsket adferd og NSB vil vurdere om dette bør beskrives og hjemles i sine vilkår ved neste revisjon. Slik NSBs transportvilkår er i dag - så vil man ikke bli nektet transport dersom man har skjøtet billetter, noe klager heller ikke ble.

### **Nemnda bemerker**

Ved reise fra Oslo til Lillehammer hadde klager kjøpt en enkeltbillett via Ruter fra Oslo til Gardermoen og en billett fra NSB fra Gardermoen til Lillehammer, såkalt skjøting av billetter på reise med samme tog. Den samlede billettpris ble da rimeligere enn ved kjøp av NSB billett Oslo-Lillehammer.

Klager fikk reise videre med toget og ble ikke påført ekstra utgifter. Klagen gjelder det prinsipielle spørsmål om NSB kan nekte å transportere reisende i denne situasjonen når forbudet mot skjøting ikke fremgår av transportvilkårene.

På NSBs nettside om billetter for Oslo og Akershus går det fram at enkeltbilletter fra Ruter og NSB ikke kan kombineres

Nemnda legger til grunn at årsaken til at NSB ikke godtar skjøting av billetter blant annet er takstsamarbeidet mellom Ruter og NSB og at Ruters billetter for lokaltrafikk i Oslo og Akershus er subsidiert. Det vises til den nærmere redegjørelse fra NSB.

Etter nemnda syn kan det reises tvil om det er påkrevet at ordningen med ikke å godta skjøting av billetter fremgår direkte at NSBs transportvilkår. Ifølge transportvilkårene § 2 A plikter NSB å transportere reisende med gyldig billett. Av § 4 A går fram at med billett menes godkjent billettype. Nemnda viser til at klager hadde gyldig NSB billett fra Gardermoen til Lillehammer og dersom han hadde gått av toget og tatt det neste, ville han ikke fått problemer.

Nemnda har merket seg at NSB vil vurdere å regulere kombinasjon av billetter nærmere i neste revisjon av transportvilkårene, og at reisende i dag ikke nektes å reise videre.

Nemnda bemerker at dersom nåværende ordning opprettholdes, bør det også vurderes om det kan gis enda tydeligere informasjon da nekting av skjøting av billetter ikke uten videre er lett å forstå for brukerne.

Nemndas uttalelse er enstemmig.

### **Vedtak**

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)