

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Hadde ikke billett i ubetjent vogn

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01612

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter tok toget fra Lørenskog til Nationaltheatret 26. april kl. 09.20.

Datteren og hennes venninne rakk ikke kjøpe billett på automaten. Siden datteren hadde glemt bankkortet hjemme kjøpte venninnen to billetter via NSB appen. Venninnen fulgte instruksene på appen og var av den oppfatning av at kjøpet hadde gått gjennom da hun la bort telefonen.

Like før Nationaltheatret ble det gjennomført kontroll ombord. Venninnen og klager skulle av på neste stopp og kontrolløren ble derfor med ut. Både kontrolløren og venninnen forsøkte å få opp appen i mobiltelefonen, men ingen ting fungerte. Etter hvert kom det opp informasjon om tekniske problemer, og at det måtte oppgis bank-ID. Dette kunne ikke venninnen oppgi fordi bank-ID i appen var tilknyttet venninnes far, og de ble da oppmerksom på at betalingen ikke var utført.

Venninnen som har brukt appen mye har aldri opplevd noe slikt tidligere, og datteren har understreket i sin klage til NSB at det aldri var deres intensjon om å ikke betale for seg. De var begge av den oppfatning av at betalingen var utført.

Klager ber derfor om at NSB frafaller det ilagte gebyret da datterene og hennes venninne ikke kan holdes ansvarlig for en teknisk feil i NSB billettapp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under kontroll i en ubetjent vogn på tog 2219 den 26. april 2018. Kontrollen ble gjennomført etter togets avgang fra Oslo S kl.09.44, hvor klager skal ha påsteget toget som hadde avgang fra Lørenskog kl.09.22.

Det følger av NSBs transportvilkår § 4 bokstav c at kjøp og validering av elektronisk billett skal skje før ombordstigning. Dette fremgår også i vilkårene for bruk av NSBs mobilapplikasjon. NSBs ubetjente vogner er alle tydelig merket både utvendig og innvendig med "kun gyldig billett". Det vises her til oversikt over togets merking.

NSB har ingen registrerte feil i sine salgskanaler denne dagen, og klager hadde god tid til å forsikre seg om at billetten var i orden før hun ble påtruffet i kontroll. Når klager til tross for tydelig merking av de ubetjente vognene likevel velger å stige ombord uten å ha gyldig billett, eller forsikre seg om at hun har gyldig billett, så løper klager en risiko for å bli ilagt gebyr ved kontroll.

Det at kontrolløren angivelig ikke skal ha klart å åpne klagers app har ikke NSB kjennskap til, men det har ikke relevans i denne saken da klager ikke hadde noen billett å fremvise. NSB kan heller ikke se at klager noen gang har benyttet seg NSBs app. Dersom man er usikker, eller at man av ulike årsaker ikke får kjøpt billett før avgang, kan man velge vogn som er merket med "billettsalg". Det vises her til vedlagt skisse av togets utforming.

Til tross for tydelig merking av de ubetjente vognene kan mange som har blitt påtruffet i billettkontroll uten gyldig billett angi ulike årsaker til hvorfor de ikke har gyldig billett. NSB må imidlertid stille krav til at man har kjøpt billett på forhånd når man har valgt en ubetjent vogn. Ellers vil passasjerer i utgangspunktet kunne reise uten å betale for transporten, for så i ettertid kunne påberope seg subjektive forhold til hvorfor man ikke har billett.

NSB kan ikke frafalle gebyret basert på klagers påstand om at datteren trodde hun hadde gyldig billett. NSB forholder seg til det objektive kriterium og faktum at klagers datter ved kontroll ikke kunne presentere gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og opprettholder derfor krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble den 26. april 2018 ilagt gebyr i ubetjent vogn på toget fra Lørenskog mellom Oslo S og Nationaltheatret da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning dersom man går på en ubetjent vogn.

Av samme bestemmelse fremgår 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 har merket seg at klagers datter har opplyst at hun og venninnen hadde liten tid og gikk på toget for å kjøpe billett. Venninnen skulle kjøpe billett for dem begge på NSBs app og de trodde kjøpet var gjennomført.

Nemnda legger til grunn at jentene gikk på en ubetjent vogn uten å ha gyldig billett før ombordstigning. Dette gir i seg selv grunnlag for å ilegge gebyr.

Dersom man ikke har gyldig billett, er man henvist til en betjent vogn.

Nemnda viser for øvrig til at det ikke var gjennomført kjøp av billett. Årsaken til dette er uklar, men det er lite sannsynlig at appen har vist bekreftelse på kjøp av billett. .

NSB har opplyst at det ikke er registrert noen feil i dere applikasjoner denne dagen.

Nemnda har forståelse for at det oppleves som en streng reaksjon med ileggelse av gebyr når man har hatt intensjon om å kjøpe billett. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemnda kan ikke se at det er 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)