

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Gebyr for ugyldig billett.

### Dato

04.07.2013

### Saksnummer

3/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Gebyr for ugyldig billett.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt nytt periodekort på Gulskogen stasjon i Drammen den 13.11.12. Den 14.11.12 tok hun et tog kl. 07.40 fra Gulskogen til Oslo og satte seg i betjent vogn fordi hun måtte validere kortet sitt. Konduktøren stemplet kortet ca. kl. 07.30, smilte og sa at alt var i orden. Da klager skulle hjem fra skolen tok hun toget fra Nationaltheatret mot Drammen kl. 11.59 og gikk på ubetjent vogn fordi hun var trygg på at kortet var validert. Ved Asker var det kontroll og det viste seg da at den nye periodebilletten ikke var validert.

Klager har ungdomskort og derfor to billetter. Ungdomskort er et tilbud til fylte 20 år. Togbillett gjelder fra Asker (buss og tog i Oslo og Akershus). I tillegg til togbillett må man ha bussbillett som gjelder tog og buss i Buskerud til og med Lier. Lier og Asker sløyfes sammen. Kontrolløren kjente ikke til reglene for ungdomskort. Klager hadde også kjøpt bussbilletten på kvelden den 13.11.12 og validert denne samtidig. Togbilletten får man ikke validert på Gulskogen stasjon da denne billetten gjelder først fra Asker. Klager satte seg derfor i betjent vogn den 14.11.12 for å få denne validert. Klager mener konduktøren på morgentoget burde ha fortalt henne at han ikke fikk stemplet den nye billetten da det var 7 minutter igjen på den gamle billetten.

Klager mener videre at hun fikk en svært dårlig behandling av kontrolløren som ikke viste noe forståelse for klagers situasjon og ga uttrykk for at han ikke trodde henne. Kontrolløren kunne se at klager hadde kjøpt billett sent på kvelden dagen før, klager viste ham den validerte bussbilletten og kontrolløren kunne se at konduktøren hadde stemplet den gamle billetten kl. 07.30 på morgenen.

Klager krever gebyret slettet.

### 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 et gebyr fastlagt av Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i betjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har fått anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

Klager ble påtruffet på toget uten gyldig billett den 14.11.12 kl. 12.20 på Asker stasjon i ubetjent vogn. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett. Klager skriver at hun kjøpte ny togbillett den 13.11.12, og satt i betjent vogn tidlig den 14.11.12 (før kl. 07.30) og ga konduktøren billetten sin. Dersom konduktøren leste av klagers kort før dette klokkeslett stemmer det at konduktøren ville godtatt dette og si at alt var i orden.

Det som altså har skjedd er at klager trodde hun kan aktivere den nye billetten før den gamle har gått ut. Klagers billett for sonene 2v-01 løp først ut den 14.11.12 kl. 07.37. Det er ikke mulig å aktivere en ny periode så lenge man allerede har en gyldig, løpende billett på sitt reisekort. Dette for å hindre at to billetter løper samtidig og kundene betaler dobbelt eller for perioder de ikke reiser.

NSB åpnet, etter mange kundeønsker, for å kombinere ulike typer periodebilletter fra ulike takstområder, fordi dette i en del tilfeller blir rimeligere for kunden. Når man velger å reise på denne måten, påhviler det kunden å være ekstra oppmerksom på at begge billetter blir validert for reisen.

NSB finner ikke grunnlag for 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. Ved kjøp av billett på et elektronisk reisekort må denne aktiveres for å være gyldig. 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 hun trodde konduktøren på morgentoget hadde validert billetten, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor illegge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett er det tydelig informasjon om og de ubetjente vognene er godt merket. Nemnda mener det må være den reisende selv som må påse at den billetten man har kjøpt faktisk er aktivert slik at den er gyldig opp mot den dato og det tidspunktet man velger å reise.

I denne saken gikk klagers foregående billett ut kun noen minutter etter at konduktøren hadde lest av kortet på morgenen den 14.11.12. Klager satt på betjent vogn på morgenen for å få den andre av sine to periodebilletter aktivert nettopp fordi denne ikke lot seg aktivere på Gulskogen stasjon. Det må etter nemndas vurdering kunne stilles krav om at en konduktør er ekstra påpasselig og oppmerksom i et tilfelle som dette. Klager hadde et ungdomskort og billetter som er sammensatt av to takstsoner der billettene ikke lar seg validere på samme

sted. Et takst- og billettsystem der passasjeren må validere billettene på to forskjellige steder/ i hver sin takstsone, medfører i dette tilfellet at passasjeren faktisk ikke kan gå på toget med gyldig billett for hele reisen.

Det er etter nemndas vurdering svært urimelig at en passasjer skal betale gebyr for en billett som ikke er validert når passasjeren faktisk har bedt om at billetten skulle valideres fordi dette ikke lot seg gjøre før ombordstigning på toget. Det må etter nemndas vurdering, i tilfeller som dette, la seg gjøre å fremskynde en validering når den gamle billetten faktisk går ut under reisen og validering heller ikke er mulig å gjennomføre før reisen starter. I et tilfelle som dette bør det derfor tillegges vekt at klager hadde bedt om validering av billetten fordi hun selv ikke kunne gjøre det, og at hun av den grunn må ha vært i god tro om at billetten fra Oslo til Asker var validert slik hun hadde bedt om på toget sammen morgen.

Nemnda anbefaler at etter dette at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket.

*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.*