

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende informasjon om ombordtillegg ved kjøp av billetter på toget.

Dato

04.07.2013

Saksnummer

8/13 J

Tjenesteyter

NSB

Manglende informasjon om ombordtillegg ved kjøp av billetter på toget.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge (totalt 2 voksne og 2 barn) kom fra Flytoget og slepte med all bagasjen forbi alle ventende drosjer for å ta Spikkestadbanen, for å spare penger og for å lære barna gode vaner. Klager og hans reisefølge skulle ta toget fra Asker stasjon. Han kjøpte billetter på toget, men måtte betale kr 240 i tilleggsgebyr fordi han ikke hadde kjøpt billett på forhånd. Klager fikk ikke mulighet til å angre og gå av på neste stasjon, men endte opp med å betale totalt kr 360 for 3 minutters togreise i lav hastighet.

Klager så ikke noen billettautomater eller oppslag med informasjon om tilleggsgebyr for billettkjøp om bord i toget, verken på stasjonen eller på togdørene. Klager finner mangelen på informasjon svært urimelig og krever at NSB blir pålagt å informere bedre om hvilke betingelser som gjelder og at det tilrettelegges bedre for kjøp av billetter ved flere automater og tydeligere merking. Klager stiller seg tvilende til lovligheten av et slikt ombordtillegg som han måtte betale.

NSB har i det vesentlige anført:

Det er siden 2008 gjeldende praksis i NSB at man må betale ombordtillegg dersom man velger å kjøpe billett om bord i toget hvis man reiser fra en stasjon med billettautomat. Som det fremgår på www.nsb.no gjelder ombordtillegget for alle billettyper og kundegrupper, unntatt honnørbilletter. Ombordtillegget gjelder ikke for blinde, svaksynte eller personer med en funksjonshemming som gjør at de ikke kan benytte automat og heller ikke hvis man reiser fra en stasjon uten automat.

Klager reiste den aktuelle dagen fra Asker stasjon. På Asker stasjon finnes det totalt 7 billettautomater, 2 med seddelleser og 11 validatorer. Billettautomatene er tilgjengelige hele døgnet.

NSB finner under denne forutsetningen ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om refusjon av ombordtillegget han måtte betale.

Nemnda bemerker:

Det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett. Den reisende må selv orientere seg om hvor og hvordan billetter skal kjøpes før reisen. Dersom man ikke har kjøpt billett før man går om bord på toget, må man oppsøke en betjent vogn og kjøpe billett av konduktøren. Ordningen med et tillegg i prisen ved kjøp av billett på toget har eksistert siden mai 2008 og må anses kjent. Informasjon om ombordtillegget kommer frem av plakater på stasjonene der det i tillegg står hvordan man kan kjøpe billett via billettautomat, via NSB app for mobiler eller på nettsiden nsb.no. Ombordtillegget gjelder ikke dersom man reiser fra stasjoner der det ikke finnes billettautomater.

Klager og hans reisefølge reiste fra en stasjon der det er mange billettautomater tilgjengelig. I tillegg er det flere steder hengt opp plakater om billettkjøp på denne stasjonen. Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet har hatt mulighet til å kjøpe billett på forhånd ved å oppsøke en billettautomat og lese informasjonen der. Dette har ikke klager gjort og han må derfor selv bære utgiftene ved å velge å kjøpe billettene om bord.

Når man har gått på toget har man startet reisen og man må derfor betale for den. Det er ingen angrerett og mulighet for å gå av på neste stasjon uten å betale. Nemnda kan ikke se at NSB har opptrådt feil eller at det foreligger grunnlag for å refundere ombordtillegget som klager måtte betale.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Jarle Røssland, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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.