

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett på NSB app.

Dato

04.17.2013

Saksnummer

81/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett på NSB app.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 22.10.12 var det kontroll på toget fra Billingstad som klager satt på. Klager fikk gebyr for manglende billett. Klager stiller seg uforstående til dette fordi han den 07.10.12 hadde fornyet sin månedsbillett via NSB appen. Den 20.10.12 stilte klager sin telefon tilbake til fabrikkinnstillinger, slik han (og mange andre) gjør flere ganger i året for å få optimal fart og flyt på mobilen. Da det var gjort hentet klager NSB appen opp igjen fra Google Play og logget seg inn der. Klager regnet da med at alt var i orden igjen på lik linje med alt annet han har av apper på telefonen.

Kontrolløren sa at månedskortet ikke var gyldig. I appen sto det dato og tidspunkt for når klager hadde kjøpt billetten, men i følge kontrolløren var den ikke lenger aktivert. Klager forklarte at han hadde stilt mobilen tilbake til fabrikkinnstillinger og spurte om det virkelig var slik at man da mistet månedsbilletten. Det virket som kontrolløren ikke forsto problemstillingen. Klager viste også frem kvitteringen han hadde på e-post, men til ingen nytte. Klager fikk så beskjed om at det ville koste ham kr 100 å åpne billetten igjen. Kontrolløren hevdet videre at klager kunne ha overført billetten til en annen mobil og på den måten forsøke å lure kontrollørene. Klager viser til NSBs egen informasjon i appen om at det ikke er mulig å overføre en billett til en annen.

Klager fikk, etter å ha snakket med flere av NSBs ansatte ved Oslo S, til slutt kontakt med en som forsto problemstillingen og fikk åpnet appen kostnadsfritt. Klager finner det svært urimelig at han skal betale gebyr når han har betalt for månedskort og også vist kvittering for dette til kontrolløren.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 A at med billett menes av NSB godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett. Videre fremgår det av NSBs Transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Klager sier i sin klage at han stilte sin telefon tilbake til fabrikkinnstillinger og ikke var klar over at han dermed avinstallerte appen. For å kunne kjøpe en billett via NSB's app må man godkjenne NSB sine betingelser. Betingelser kommer opp før man kan gå videre til betaling. Det kommer tydelig fram at ved avinstallering av appen vil også billettene fjernes. Videre finnes det informasjon og veiledning om billetter på app'en på nsb.no.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn uten gyldig billett på mobilen sin. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at han ikke hadde gyldig billett. 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. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Klager hadde kjøpt en 30 dagers periodebillett. Da klager ble kontrollert var billettkjøpet synlig i appen ved at dato og tidspunkt for kjøpet fremkom, men billetten var ikke lenger aktivert fordi klager hadde tilbakestilt mobilen sin til fabrikkinnstillinger. Ved en slik tilbakestilling blir appen avinstallert.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke kan ha fått tilstrekkelig informasjon om at ved en tilbakestilling til mobilens fabrikkinnstillinger vil billetten bli deaktivert og ikke lenger være gyldig. Informasjonen om at man ikke bør avinstallere appen finnes under linken «reisebetingelser» som man må bekrefte å ha lest før man kan gjennomføre kjøpet. Det må forventes at passasjerene orienterer seg nøye når de benytter nye billettordninger. På den annen side er ordningen med billetter via en app ny og det bør derfor vises forståelse for at systemet ikke nødvendigvis fungerer optimalt de første månedene. Det at billetten blir deaktivert ved en avinstallering og at man må betale for å få den aktivert igjen, er etter nemndas mening ikke logisk sammenlignet med andre type apper der tjenester man har betalt for kan hentes opp igjen via en pålogging. Etter nemndas vurdering bør slik informasjon gis på en tydeligere måte både når man laster opp billettappen på en mobil og som et varsel før man eventuelt gjennomfører en avinstallasjon av appen.

Ved innføring av nye billettyper/-ordninger burde NSBs kontrollører kunne vise mer skjønn og heller veilede enn å «straffe» kunder som har tatt i bruk en ny billettordning.

NSBs billettapp ble innført i juni 2012. Klager fikk gebyr den 22.10.12. Tatt i betraktning at ordningen på kontrolltidspunktet var såpass ny og at informasjonen om at billetten ville bli deaktivert ved en avinstallering av appen ikke fremkommer tydelig, vil nemnda anbefale 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, 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.