

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

12.01.2016

Saksnummer

20/15 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Gulskogen til Asker for å besøke sin far. Det var første gangen han skulle ta toget alene. Han visste ikke hvordan man tar ut billett og hvor man kunne kjøpe billett. Faren hadde sagt han kunne kjøpe billett på automaten og bare spørre noen om hjelp, så klager fikk hjelp av en mann til å kjøpe en billett. Mannen spurte om klager var barn eller voksen. Klager, som visste at på bussen er man «barn» frem til 18 år, svarte «barn» og betalte kr 35 for billetten og gikk om bord i toget.

Klager visste ikke noe om betjente og ubetjente vogner og bare satte seg på en ledig plass. Det kom en som jobbet på toget og spurte ham om billetten, så klager viste billetten, men fikk da beskjed at siden han er 16 år, så hadde han ugyldig billett. Klager sa han kunne betale ekstra, men fikk ikke mulighet til det og fikk så et gebyr på kr 950 for ugyldig billett. Klager fortalte alt som hadde skjedd og at det hele måtte skyldes en misforståelse, men fikk da beskjed om at han måtte sende en klage til NSB.

Klager har betalt gebyret på kr 950, men krever gebyret slettet, subsidiært at han tilbakebetales kr 32 slik at gebyret størrelse er fratrasket billettprisen slik NSB har tilbudt.

NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår 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 reiste med en barnebillett fra Gulskogen til Oslo S den 15. juli 2015, og ble påtruffet i en billettkontroll der han viste frem barnebilletten som kun er gyldig for barn fra 4–15 år. Siden klager er allerede over 15 år fikk han utstedt et kontrollgebyr for ugyldig billett. NSB viser til gebyrblanketten og barnebilletten klager viste frem under kontrollen. Det er tydelig påskrevet billetten at billetten gjelder for barn fra 4–15 år.

Klager nevner at han spurte «en mann» om hjelp ved Gulskogen, og at «denne mannen» trodde at klager var barn. NSB vil også presisere at Gulskogen stasjon er en ikke betjent stasjon dvs. det finnes ingen ansatte fra NSB ved denne stasjonen. Gulskogen stasjon har imidlertid 2 billettautomater og 4 validatorer tilgjengelig hele døgnet. NSB vil også påpeke at det er den reisendes ansvar å kjøpe riktig billett. NSB kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle misforståelser mellom klager og en annen reisende fra Gulskogen stasjon.

For å kunne reise med en barnebillett må man være mellom 4–15 år. Dette kommer tydelig opp før en kan fullføre kjøpet ved billettautomaten. NSB viser til skjermbilde av automaten. Klager visste ved billettkjøpet at han er over 15 år, men valgte likevel å kjøpe en barnebillett. Gebyret er derfor korrekt ilagt.

NSB finner ikke grunnlag for å etterkomme klagers ønske om å slette gebyret som er satt til kr 918 (gebyr fratrasket billettprisen klager betalte på kr 32).

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han trodde han hadde en gyldig billett, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise en gyldig billett for sin alder under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilagge klager et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda mener det må være den reisende selv som må påse at man har en gyldig billett.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. På den annen side kan det være forskjellige aldersgrenser på ulike transportformer og derfor viktig at man sjekker aldersgrensen ved billettkjøp. I Ruters takstområde som er Oslo og Akershus og som NSB er en del av, gjelder barnebillett for aldersgruppen 4–15 år. Klager fikk hjelp ved billettautomaten, men han kan ikke selv ha fulgt med på skjermen for barn er tydelig merket med «Barn 4–15 år».

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes. NSB har i denne saken satt gebyrets størrelse til kr 950 fratrasket billettprisen klager hadde betalt. Klager har betalt gebyret med kr 950. Det må bli opp til NSB om billettprisen som klager har betalt skal refunderes klager eller ikke.

Vedtak:

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

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, Flytoget, Jarle Røssland, Flytoget.

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.