

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

35/12 J

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Drammen den 24.02.12 og ble ved billettkontroll ilagt et gebyr for manglende billett. Klager pendler mye og har alltid gyldig periodebillett når hun skal reise, men med mye pakking av bager hender det at ting blir feil plassert under pakking. Det var tilfellet den dagen klager fikk gebyr. Hun hadde gyldig periodekort, men kortet lå i feil bag og kom ikke med på reisen. Klager har i ettertid fått informasjon om at ordningen med å fremvise gyldig billett i etterkant av en kontroll mot å betale et gebyr på kr 60 er fjernet. Dette finner klage svært urimelig og lite kundevennlig. Klager mener det er mulig for NSB å sjekke om hennes kort ble benyttet denne dagen og også at det var gyldig. Hun tilbakeviser derfor at andre kan ha benyttet kortet.

Klager finner gebyrets størrelse svært urimelig og krever at dette slettes eventuelt med fratrekk av et «glemmegebyr» på kr 60 slik ordningen tidligere har vært.

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 fastsatt av Samferdselsdepartementet.

Klager ble påtruffet på toget i en ubetjent vogn den 24.02.12 og fikk gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett. Når en passasjer påtreffes uten gyldig billett er det vanskelig for NSB å fastslå om han/hun har til hensikt å «snike» eller bare har glemt billetten.

Klager ønsker å få et «glemmegebyr» i stedet for ilagt gebyr på kr 900 da hun den aktuelle dagen glemte periodebilletten sin. Alle Ruters billetter (gjelder Oslo/Akershus området) er upersonlige. Det vil si at man kan låne billetten bort når man selv ikke bruker den. Av

samme grunn kan man derfor ikke vise fram gyldig billett i ettertid. Dette fremgår av Ruters reisevilkår.

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. Hva som er gyldig billett fremgår av NSB og Ruters bestemmelser for den enkelte type billett, jf. NSBs transportvilkår § 4 A og Ruters reisevilkår for rabatterte billetter.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun hadde glemt sitt gyldige periodekort, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise noen billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor ilegge henne 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 med sin billett eller at man, dersom man har glemt billetten, kjøper en ny enkeltbillett for reisen. Nemnda kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Nemnda har forståelse for at det kan oppfattes som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr når man har glemt periodekortet. På den annen side er det etter nemndas vurdering ikke tvilsomt at periodekortet ikke kan fremvises i etterkant da det er en upersonlig billett som kan benyttes av andre, og at NSB således også i slike tilfeller har rett til å ilegge gebyr. Ordningen med upersonlige billetter trådte i kraft 01.02.10 for Ruter sitt takstområde og burde således være kjent for de reisende. Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man i et slikt tilfelle vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner. Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og nemnda finner ikke grunn til å vurdere dette.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Yngve Andreassen, 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.