

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Dato

..

Saksnummer

28/14 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med lokaltoget fra Oslo S til Lillestrøm den 15.12.14 med ankomst Lillestrøm ca. kl.14:15. Ved påstigning på Oslo S passerte han en ubetjent vogn og gikk inn på den neste da han hadde dårlig tid og i sin alder på 76 år ikke er særlig god til beins.

Etter at han hadde satt seg ned og hadde tatt fram lommeboka henvendte han seg til en uniformert betjent for å betale. Dette skjedde da toget var i ferd med å forlate stasjonen på Oslo S. Klager fikk da beskjed om at han satt på en ubetjent vogn og at personen var en kontrollør som ville avkreve ham gebyr for at han satt i feil vogn. Klager protesterte på dette da han hadde vært i god tro og hele tiden hadde vært beredt på å betale ordinær billett. Han var også beredt på å flytte over til den eneste betjente vogna i toget med bare tre vogner og betale der etter å ha blitt oppmerksom på at det kun var én slik vogn helt forrest i toget. Da klager forsøkte dette ble han forsøkt holdt tilbake med makt. Til sammen var det til slutt 4 kontrollører som viste klager oppmerksomhet.

Det er urimelig og uforståelig at NSB utsetter passasjerene og spesielt eldre mennesker for slik behandling. Begrunnelsen som ble gitt om at «vi behandler alle likt» er i beste fall en utilsiktet bekreftelse på at NSB er en maskin som behandler kundene som ting uten å vurdere situasjonen.

Da klager ikke fikk noen respons hos de 4 kontrollørene ba han om at politiet ble kontaktet og sa at han ønsket å få snakke med dem før det ble inngått nærmere avtale. Politiet ble deretter kontaktet og det ble avtalt at de møtte på Lillestrøm stasjon, uten at klager først fikk snakke med dem slik han hadde ønsket. Klager gjorde rede for hva han hadde opplevd overfor politiet og fikk respons på at de hadde forståelse for at han var oppbrakt over det han hadde opplevd.

Etter dette fikk klager overlevert en giro på kr 900 og en gebyrslipp. Klager krever gebyret slettet.

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 billett når kontrollen utføres vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Kjøp og validering av billetter skal foretas før ombordstigning dersom man tar plass i ubetjent vogn.

Det ble her utført kontroll på toget klager reiste med, og klager ble påtruffet sittende i en ubetjent vogn uten billett. Basert på et objektivt kriterium er dette grunnlag for å bli ilagt gebyr. Vognen klager steg på var merket med ubetjent både utvendig og innvendig på samme måte som den vognen klager passerte før han gikk på. Likevel tok klager plass i denne vognen uten å ha gyldig billett. Klager valgte å ta plass i en ubetjent vogn, fremfor å bevege seg til neste vogn på toget som var betjent.

Klager protesterte relativt høyløyd på gebyret, og sa han ville gå til rettsapparatet og media hvis han ble ilagt gebyr. Han sa i tillegg han ble sjikanert av NSBs kontrollør fordi han er pensjonist. Flere kontrollører kom til. En annen kontrollør forklarte reglene på nytt. Klager dyttet bort kontrollørene som sto i veien, for å ta seg inn til betjent vogn. Her gikk han til konduktøren for å kjøpe billett. Konduktøren gjentok budskapet om reglene ved å sitte uten billett i ubetjent vogn, og at han ikke kunne selge ham en honnørbillett. Klageren ba da om at politiet ble innkalt, hvilket ble gjort. Politiet ventet på Lillestrøm stasjon. Her forklarte klager seg for politiet, og forlot deretter stasjonen. NSB viser til rapport fra kontrolløren.

Det er passasjerens ansvar å sørge for at han har gyldig billett. Det er mange muligheter for å skaffe seg billett på forhånd via automat, betjente salg, mobil m.v. Det tillegges at honnørreisende slipper å betale ombordtillegg når billett kjøpes av konduktør i betjent vogn.

NSB mener klager har blitt behandlet korrekt og i tråd med deres retningslinjer. NSB finner ikke grunnlag for å slette 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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde billett skyldtes at han ikke hadde hatt mulighet til å kjøpe billett før ombordstigning i toget, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen i en ubetjent vogn. NSBs kontrollører kunne derfor illegge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

NSBs ubetjente vogner har oransje dører der det øverst på døren med stor skrift står skrevet «Ubetjent». Midt på døren står skrevet «Kun gyldig billett» «Stemplet eller validert». Inne i den ubetjente vognen er det oppslag med følgende ordlyd:

«Du befinner deg nå i en ubetjent vogn. For å ta plass i denne vognen, må du ha en stemplet eller validert gyldig billett som gjelder for hele reisestrekningen. Elektroniske billetter

må valideres for å være gyldige. Mangler du gyldig billett, kan du gå til betjent vogn hvor konduktøren vil hjelpe deg. Dersom du ved kontroll mangler gyldig billett, vil du bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet.»

Nemnda er av den oppfatning at overnevnte informasjon må forstås slik at ikke enhver tilstedeværelse uten gyldig/aktivert billett gir grunnlag for kontrollavgift. Man må imidlertid ha gyldig/aktivert billett for å kunne «ta plass» i en slik vogn. Hvorvidt man har tatt plass eller ikke, vil bero på en konkret vurdering. Nemnda bemerker i denne forbindelse at en har oppfattet NSB slik at kontroll ikke vil bli iverksatt før passasjerene har hatt mulighet til å finne plass eller oppsøke rett vogn.

Ved den videre vurderingen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, Flytogets representant og Forbrukerrådets representanter, finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klager hadde «tatt plass» i vognen da han ble ilagt kontrollgebyr. Klager hevder at kontrollen fant sted like etter avgang fra Oslo S og NSB har ikke kommentert dette. I følge rapport fra kontrolløren ble kontrollen gjennomført «etter at konduktøren hadde gått igjennom fra Oslo S». Det er ikke angitt noe klokkeslett på gebyrslippen som ble skrevet ut. Flertallet legger derfor til grunn av kontrollen fant sted rett etter avgang fra Oslo S. I et slikt tilfelle, der kontrollen iverksettes nærmest umiddelbart etter togavgang, bør kontrollørene vise et visst skjønn og forståelse for at ikke alle passasjerer har hatt fått anledning til å ta plass i rett vogn. Flertallet kan ikke se at klager fikk mulighet til å oppsøke betjent vogn før kontrollen fant sted og anbefaler derfor at gebyret frafalles.

Mindretallet, Jernbaneverkets representant, mener klager hadde «tatt plass» i vognen, men at gebyret allikevel bør frafalles. Det legges til grunn at klager relativt raskt etter avgang fra Oslo S henvendte seg til togpersonalet for å kjøpe billett og at kontrollen fant sted rett etter avgang fra Oslo S. Videre vektlegges det at klager i dette tilfellet syntes å ha et særskilt behov for foreløpig å ta plass i en ubetjent vogn. Med dette som bakgrunn fremstår det ikke som at klager fikk tilstrekkelig mulighet til oppsøke betjent vogn før kontrollen fant sted og det anbefales at gebyret frafalles.

Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til partenes påstander om bruk av makt under kontrollen da det står påstand mot påstand om dette.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at gebyret i dette tilfellet bør frafalles.

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at NSB sletter gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.