

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt kontrollgebyr

Dato

17.11.2016

Saksnummer

035/16 K

Tjenesteyter

NSB

Klager har i det vesentlige anført: 25. mai tok klager toget fra Ski til Oslo. Om bord i toget var det kontroll. Klager hadde problemer med å åpne NSBs mobil-app og kunne ikke fremvise gyldig billett. Klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Klager krever at boten slettes og viser til at hun hadde gyldig billett, og at grunnen til at hun ikke kunne fremvise billett var NSBs mobil-app som ikke ville la seg åpne og kun viste hvit skjerm. Da klager gikk av toget på Oslo S tok hun kontakt med NSBs personale for å vise at hun hadde gyldig billett.

NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble påtruffet i billettkontroll om bord i tog 1124 den 25. mai i en ubetjent vogn. Toget gikk fra Moss til Oslo/Stabekk.

Fra Ski hvor vi må anta klager startet sin reise, avgikk toget klokken 15.59. På tog 1124 ble det utført billettkontroll etter Holmlia stasjon hvor toget avgikk klokken 16.10. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av og ble ilagt kontrollgebyr. Gebyret ble utstedt klokken 16.15.

Vilkår/plikter:

I NSBs transportvilkår § 4 punkt C er det beskrevet at kjøp og validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning - ved bestilling via app

De ubetjente vognene på toget er tydelig merket utvendig og innvendig - med at du må ha gyldig billett. Altså kjøp av billett skal være utført før du tar plass i en ubetjent vogn. Dette er vesentlig og logisk - ellers kunne mange kjøpe billett via app når de ser det utføres kontroll i vognen, for deretter å komme med påstand om at man hadde til hensikt å kjøpe billett via app før avgang, men ble forhindret på grunn av dårlig dekning, feil på mobil, dårlig tid, ikke dekning på kort, uvitenhet, ikke kom inn på app m.m.

NSB har for øvrig ingen registrerte tekniske problemer med kjøp av billett via app eller via andre kanaler denne dag.

Når toget hadde avgang fra Ski klokken 15.59 - og kontroll startet ca. klokken 16.11 - hadde klager svært god tid til å oppsøke betjent vogn dersom klager hadde til hensikt å kjøpe billett, når det ikke var gjort på forhånd via kiosk, automat, reisekort eller app.

Når klager til tross for vilkårene og tydelig merking både innvendig og utvendig likevel velger å ta plass i ubetjent vogn uten gyldig billett så løper klager en risiko - som her realiserte seg ved at klager ble ilagt gebyr.

Klager viser til en billett hun kjøpte fra Ski til Oslo S. Denne billetten ble kjøpt klokken 16.22 - altså etter at gebyret var ilagt og etter ankomst Oslo S - og var kjøpt til tog 2750 med avgang fra Ski klokken 16.12 - med ankomst Oslo S klokken 16.45. Denne billetten er således irrelevant i forhold til reisen klager benyttet seg av, og hvor klager ble ilagt gebyr da hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

Klager har her påbegynt kjøp av billett når kontrollen startet ca. kl. 16.11 i den ubetjente vognen. Klager har da ikke fått som alternativ den avgang hun faktisk benyttet seg av (15.59 fra Ski), men fått opp 16.12 avgangen fra Ski. Billett til denne avgangen har hun påbegynt reservasjon av. Selv om klokken passerer 16.12 er det mulig å fullføre kjøpet senere fordi hun «holder» i dette tilfelle på reservasjonen. Klager fullførte kjøpet klokken 16.22, lenge etter at hun ble tatt i kontroll uten gyldig billett.

Det er i tillegg påfallende at klager ikke har noen registrerte kjøp av billetter hos NSB via app i 2016 før ovennevnte kjøp som ble påbegynt under kontroll og fullført når kontrollen var avsluttet.

Man unngår ikke gebyr ved å kjøpe billett til en annen avgang etter at gebyret er ilagt - eller generelt ved å kjøpe billett samtidig med at det utførers kontroll, som ville gjøre kontroll meningsløst - og jf. over skal billetter kjøpes før man går om bord når man tar plass i en ubetjent vogn. Til informasjon valgte NSB å refundere billetten.

NSB må legge til grunn at klager ikke hadde til hensikt å kjøpe billett for reisen hun benyttet seg av. Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av når klager ble påtruffet i billettkontroll i ubetjent vogn. Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C - passasjerer som ved billettkontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr fastsatt av

Samferdselsdepartementet - jf. Jernbaneloven § 14.

NSB opprettholder krav om betaling av gebyret KR1150.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn på toget uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning.

Av samme bestemmelse fremgår 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.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på toget uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilåårene for å ilagge gebyr var da til stede.

Nemnda har merket seg at billettkontrollen ble påbegynt like etter at toget passerte Holmlia stasjon kl. 16.10, dvs. vel 11 min etter at klager gikk på toget. Klager hadde derfor god tid til å gå i en betjent vogn dersom det var problemer med mobiltelefonen.

Klager viser til at hun hadde gyldig billett, men ikke fikk vist fram billetten da telefonen ikke åpnet seg. I ettertid er det imidlertid kun registrert en billett som ble registrert kjøpt kl. 16.22. Kjøpet ble påbegynt kl. 16.12, dvs. samtidig med billettkontrollen.

Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i krav om sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

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.