

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-01124

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager gikk på toget på Skøyen stasjon med gyldig 30-dagersbillett for sone 1 (Ruters app). Togreisen skulle i utgangspunktet avsluttes på Lysaker stasjon, men klager bestemte seg like før Lysaker for å bruke toget videre. Like før ankomst Lysaker stasjon ble tilleggssbillett for sone 2V forsøkt kjøpt, men klager fikk en feilmelding i appen. Like etter avgang Lysaker ble klager påtruffet i billettkontroll, hvorav klager forklarte situasjonen til kontrollører og meddelte at han var på veg til betjent vogn for å løse billett av konduktøren. Klager fortalte at han alltid reiser med gyldig billett og henviste til billettloggen i appen, men fikk beskjed om at dette var helt irrelevant. Klager presiserer hendelsesforløpet: Kl. 12:29 var toget fortsatt i sone 1, hvor klager har gyldig månedsbillett og forsøker å kjøpe tilleggssbillett. Kl. 12:30 ble klager påtruffet av kontrolløren og kl. 12:33 var gebyret ferdig utfyllt. Tatt i betraktning at han ble påtruffet uten tilleggssbillett for (2V) like etter avgang fra Lysaker, grunnet en teknisk feil, uten intensjon om å "snike", også uten å rekke å oppsøke betjent vogn; syntes klager det er svært urimelig om vedtaket om tilleggssgebyr blir stående. Hverken kontrolløren på stedet, eller NSBs kundesenter mente at den tekniske svikten, eller det faktum at klager alltid kjøper billett var relevant. Klager mener at målet med kontrollsystemet tross alt skal være å sanksjonere snikere, ikke folk med ærlige intensjoner som har støtt på tekniske problemer i billettsystemet.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll på tog 1629, den 29. november etter avgang fra Lysaker (Sone 1) neste stopp var Sandvika (sone 2v). Toget hadde avgang kl. 12:29:39, NSB presiserer at dørene på toget stenger ca. 15-20 sekunder før toget faktisk avgår.

Kontrollseddel/gebyr ble skrevet ut kl. 12:33. I NSBs transportvilkår er det beskrevet at validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning.

Når klager tok plass i ubetjent vogn uten gyldig billett for hele reisen og først forsøker å kjøpe billett samtidig med at kontroll starter, så vet ikke NSB om klager hadde til hensikt å kjøpe billett, og om han ville forsøkt å kjøpe billett dersom det ikke var kontroll. Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll for transporten han benyttet seg av fra Lysaker.

Generelt kan mange som har blitt ilagt gebyr angi årsaker for at de ikke hadde gyldig billett for hele reisen før de gikk om bord og tok plass i ubetjent vogn, samt hvorfor de forsøkte å kjøpe billett først når kontrollen var i gang. Det kan henvises til dårlig dekning, feil på mobil, dårlig tid, avvist betaling, teknisk feil mv.

Når klager til tross for vilkårene i App - og tydelig merking utvendig og innvendig på ubetjent vogn med "kun gyldig billett" - likevel velger å ta plass uten gyldig billett for hele reisen, så løper klager en risiko som her realiserte seg ved at klager ble ilagt gebyr etter avgang fra Lysaker hvor klager ikke hadde gyldig billett.

Billettkontroll vil miste sitt formål dersom regelen om å ha gyldig billett før ombordstigning ikke praktiseres og skal lempes når man har tatt plass i en ubetjent vogn uten gyldig billett, da reisetid mellom mellom stasjoner kan være svært kort.

Klager hadde ikke gyldig billett ved kontroll, og NSB opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager tok toget fra Skøyen stasjon mot Lysaker og hadde 30-dagers billett for sone 1 på mobilen. Ved kontroll i ubetjent vogn like etter Lysaker stasjon kunne han ikke vise 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 bemerker at klager hadde gyldig billett fra Skøyen til Lysaker. Ved videre reise ut over sone 1, må tilleggsbillett være kjøpt senest før avgang Lysaker stasjon.

Klager hevder at han opprinnelig skulle gå av på Lysaker, men ombestemte seg. Han startet kjøp av tilleggsbillett før Lysaker, men fikk feilmelding på telefonen. Han har lagt

ved bilde av skjermbilde med "error" og klokkeslett 12.29. Bildet viser imidlertid ikke dato og synes å være gjelde en reise fra Asker til Lysaker.

I følge utskrift av Trafikkinformasjon ankom toget Lysaker stasjon kl 12.27 og hadde faktisk avgang kl. 12.29.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager forsøkte å kjøpe billett før togets avgang.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kristin Aarre (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)