

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett.

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00316

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

1.februar reiste klager med NSB fra Eidsvollsværk til Oslo S. Etter Gardermoen stasjon var det kontroll og klager ble ilagt gebyr for ufullstendig billett.

Da klager kjøpte sin 24-timersbillett på Ruters app, valgte han fra - og til- stasjon – Eidsvollsværk og Oslo sentralstasjon. Han satte seg på ubetjent vogn straks billetten var bekreftet. Under kontrollen viste det seg at billetten ikke var gyldig lenger enn til Gardermoen.

I sin klage til NSB har klager bemerket at han reiste på tjenestereise for forsvaret og får dekket sine reisekostnader. Sånn sett ville det ha liten hensikt for ham å snike på toget. Han mener han handlet i god tro ut fra indikasjonene på app-en og at gebyret er feilaktig utstedt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll på tog mellom Lillestrøm og Oslo den 1.februar klokken 0900 i en ubetjent vogn, og kunne ikke vise gyldig billett for reisen han benyttet seg av. Toget befant seg da i Romeriksporten – mellom sone 2Ø og sone 1. Klager kunne fremvise en billett som var gyldig for sone 4N. Toget passerte ut av denne sonen etter avgang fra Oslo Lufthavn klokken 08:44 til sone 3Ø og deretter sone 2Ø.

NSB kan ikke frafalle gebyret basert på de angitte bakenforliggende årsaker til at klager ikke hadde gyldig billett – altså påstått feil i Ruters app. Når man benytter selvbetjente løsninger er man selv ansvarlig for å ha gyldig billett for hele reisen når man tar plass i en ubetjent vogn, må man selv orientere og forsikre seg om at man har gyldig billett til ønsket sone/ destinasjon.

Klager har kjøpt sin billett via Ruters app, og NSB kan ikke svare for eventuelle feil og mangler på Ruters app. På generelt grunnlag finner NSB det imidlertid usannsynlig at klager skal ha fått bekreftet noe annet enn det han har valgt. Klager har også lagt ved kvittering hvor det fremgår at billetten kun var gyldig i sone 4N. Det er imidlertid Ruter som kan svare for eventuelle problemer med bestillingen.

Faktum er imidlertid at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen han benyttet seg av og ble korrekt ilagt gebyr. Hvorvidt de som blir påtruffet uten gyldig billett for hele sin reise har årsak i et uhell, forglemmelse, uvitenhet, teknisk feil mv. kontra de som tar en sjanse og reiser uten gyldig billett for hele sin reise – er ikke mulig å skille på. Det er da på det objektive kriterium at man ikke kan fremvise gyldig billett for reisen man benytter seg av – at man blir ilagt gebyr.

Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C – jf. Jernbaneloven § 14.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn på toget fra Eidsvoll Verk til Oslo S uten gyldig billett for hele strekningen og ble ilagt gebyr.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt en 24-timers billett på Ruters app. Han hevder at han valgte billett fra stasjon til stasjon, dvs. fra Eidsvoll Verk til Oslo S.

Ved kontroll omtrent ved Romeriksporten viste det seg at billetten kun gjaldt for sone 4N dvs. at den bare gjaldt fram til Gardermoen. Reisen videre omfattet sonene 3Ø, 2Ø og 1.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med billettpriser og soner for den strekning man skal reise. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at årsaken til feil billett var feil på appen. Kvittering som klager har fremlagt i ettertid viser billett kun for sone 4N.

Det forhold at klager hadde gyldig billett for deler av reisen, kan ikke gi grunnlag for å anbefale sletting av gebyret.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet da han hevder å ha vært i god tro. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)