

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Dato

14.02.2013

Saksnummer

58/12 J

Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager fikk den 06.09.12 gebyr for ugyldig billett og fikk som forklaring av kontrolløren at hennes svenske studentlegitimasjon ikke er gyldig i Norge. Klager viser til at det på hjemmesiden til NSB står:

«Har studenten godkjent gyldig bekreftelse på betalt semesteravgift fra en skole med semestervarighet over 3 måneder i Norge eller utlandet er kravet for å oppnå rabatt oppfylt når de viser legitimasjon. Billetter er bare gyldige sammen med godkjent legitimasjon.»

Klager har i tidligere kontroller vist fram sitt studentbevis og ikke fått beskjed om at dette er ugyldig. NSB har forklart klager at hennes studentbevis ikke er gyldig på Ruters billetter.

Klager mener man ikke kan forvente at den reisende skal kjenne til informasjon som ikke engang NSBs ansatte er klar over. Klager har forholdt seg til informasjonen på NSBs nettsider og mener at det ikke kan forventes at forbrukerne skal kunne navigere mellom de ulike aktørenes vilkår. Klager krever gebyret slettet.

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 06.09.12. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

Klager reiste med en Ruter AS billett med studentrabatt. Det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett for hele reisen. Når man reiser med en rabattert billett, er rabattbeviset en del av billetten, og må vises til personalet. Hvis ikke, vil kunden ved billettkontroll bli ilagt gebyr.

Klager påpeker NSB sine vilkår for å kunne reise med studentrabatt. Klager reiste imidlertid med en Ruter AS billett. I vilkårene for studentrabatt hos Ruter AS gis studentrabatt på 30-dagersbillett under 30 år kun ved studiested i Oslo og Akershus.

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. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

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. På NSBs nettsider står det:

Studenter mellom 16 og 30 år får ca. 40% rabatt på 30 dagers periodebillett. Studentrabatten gjelder til og med den måneden du fyller 30 år. Legitimasjon og bekreftelse for betalt semesteravgift må fremvises. Studentrabatten gjelder ikke for 7 dagers periodebillett.

Under denne linken står det:

Rabatten blir også gitt nordmenn som studerer i utlandet. For utenlandske studenter gjelder samme bestemmelser og krav til legitimasjon som for norske studenter f.o.m. 15.01.2004. Har studenten godkjent gyldig bekreftelse på betalt semesteravgift fra en skole med semestervarighet over 3 måneder i Norge eller utlandet er kravet for å oppnå rabatt oppfylt når de viser legitimasjon. Billetter er bare gyldige sammen med godkjent legitimasjon.

Under denne linken står det:

Ruters studentbillett gir rett til et ubegrenset antall reiser med kollektivtransport i området billetten gjelder. Billetten kan kjøpes for 1, 2 eller 3 soner, og en billett for 3 soner vil gjelde i hele Oslo og Akershus. Fulltidsstudenter som er registrert ved et studiested i Akershus eller Oslo kan kjøpe Ruters studentbillett. Billetten krever gyldig studentlegitimasjon for innværende semester ved reise. Kortet må aktiveres/stemples før du fyller 30 år.

For å kunne reise med rabattert billett, må passasjerer kunne vise frem gyldig bevis når personalet ber om det. Dette følger av både NSBs og Ruters reisevilkår. Når man reiser på studentrabatt må studentbevis eller annen legitimasjon med foto kunne fremlegges sammen med bevis for at semesteravgiften er betalt. Dette skal passasjerer ha med på reisen sammen med den rabatterte billetten for at denne skal være gyldig.

Klager har svensk studentlegitimasjon. Det fremkommer av ovennevnte refererte vilkår at slik legitimasjon ikke gir rett til studentrabatt for reiser i Oslo og Akershus. For reiser utenfor Oslo og Akershus gir slik legitimasjon rett til studentrabatt. Etter vilkårene var det således grunnlag for å ilagge klager kontrollgebyr.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er likevel av den oppfatning at NSB bør frafalle gebyret. Etter flertallets vurdering er ordningen med forskjellige regler innenfor og utenfor Oslo og Akershus, forvirrende og uklar for «folk flest». Reiser man med toget, er det etter flertallets vurdering i utgangspunktet naturlig å gå ut fra

at det er NSBs regler som gjelder. Man kan ikke forvente at passasjerer skal måtte lete seg gjennom to linker på NSBs hjemmeside for å finne ut at NSB har forskjellige vilkår for studentrabatt i og utenfor Oslo og Akershus. Etter flertallets vurdering fremstår et slikt vilkår som bortgjemt. En slik bestemmelse fremstår videre som ulogisk og overraskende. Studentrabatt er vanligvis universell og er ikke knyttet opp til et mindre geografisk område, og det er overraskende at det på toget gis rabatt ved reiser utenfor Oslo og Akershus mens det ikke gis slik rabatt i Oslo og Akershus. Bestemmelsen åpner videre opp for uklarhet om man kan reise fra et reisemål utenfor Oslo og Akershus til et reisemål innen Oslo og Akershus med studentrabatt. Om studentrabatt er gyldig i et slikt tilfelle, vil man i så fall kunne komme opp i en situasjon der to personer med samme type studentbevis behandles forskjellig ved samme kontroll i Oslo og Akershus. Dette synes ikke rimelig.

Flertallet er etter dette av den oppfatning at gebyret bør frafalles.

Nemndas mindretall, jernbaneforetakenes representanter, er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å frafalle gebyret. Det fremkommer etter mindretallets vurderinger klart at det er Ruters vilkår som gjelder for reiser innen Oslo og Akershus. I dette tilfellet hadde klager videre kjøpt en Ruter-billett, og burde således av denne grunn forstå at det var Ruters regler som gjelder.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - jernbane anbefaler at kontrollgebyret frafalles.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, 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.