

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-01274

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle den 12. desember 2016 ta toget fra Bryn stasjon kl 1415. Da klager stod på stasjonen ca. kl. 1410 skulle hun laste opp billetten på Ruter appen. Klager startet appen og fikk lagt inn stasjonene hun skulle reise mellom. Da hun trykket videre og skulle bekrefte reisen, fikk hun imidlertid opp et "ventetegn" i displayet.

Dette har klager opplevd flere ganger tidligere, fordi det til tider kan være dårlig dekning i dette området. Klager valgte derfor å gå på toget, fordi problemene med dekningen alltid har løst seg relativt raskt.

Kontrolløren kom på toget før klager hadde fått bekreftelsen på kjøpet, og hun viste telefonen til kontrolløren og forklarte ham situasjonen. Klager ble likevel ilagt gebyr på kr. 950,-. Kontrolløren henviste klager til NSBs nettsider dersom hun ønsket å klage på gebyret og forlot klager.

Klager har på sin side sjekket NSBs nettsider og kunne under vilkårene lese at: "Hvis du ikke har lastet ned mobilbilletten og ikke får gjort det for eksempel fordi du er i et område uten mobildekning, venter kontrolløren til du får lastet den ned. Da skal du ikke få kontrollgebyr, selv om du befinner deg i et område uten dekning når kontrolløren kommer." På de samme sidene kunne klager også lese at dersom man betaler gebyret på toget anser man saken som oppgjort og avsluttet. Noe klager er uenig i, og mener at kontrolløren ikke har utført tjenesten slik han skal gjøre, samt gitt henne den informasjonen hun har krav på.

Klager har reist med NSB i mange år og hatt månedskort på app tidligere, men valgte etter hvert å gå over til reisekort da dette var mer stabilt og at hun ikke skulle komme opp i slike situasjoner som hun nå har gjort. Klager mener at man ikke kan forvente at en

kunde skal måtte vente på neste tog dersom dekningen er dårlig. Klager hadde ikke noe annet valg enn å ta dette toget for å rekke legetimen kl 15 på Lillestrøm.

Klager krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i en ubetjent vogn på Bryn stasjon på tog 2238, 12. desember 2016. Det fremgår at klager i god tid før avreise hadde planlagt å reise med ovennevnte tog, og hun kunne således ha kjøpt billett i god tid før avreise dersom hun har opplevd problemer med kjøp av billetter tidligere, eller benyttet betjent vogn på toget. NSB er ikke kjent med at det skal være problemer med kjøp av billetter via app ved denne stasjonen.

NSB presiserer at kjøp av billetter skal være gjennomført før man går om bord i en ubetjent vogn og henviser til sine transportvilkår, samt Ruters vilkår i appen. Dette er vesentlig, ellers ville man kunne legge til rette for at man kan kjøpe billetter via app når det utføres kontroll og unngå å betale for reisen, og dernest forsøke å unngå å bli ilagt gebyr. Reisende som til tross for vilkårene i app og tydelig merking utvendig og innvendig av de ubetjente vognene med "kun gyldig billett" som allikevel velger å ta plass i en ubetjent vogn uten gyldig billett - løper en risiko som her har realisert seg ved at klager ble ilagt gebyr.

Til klagers kommentar om problemer med nedlasting av mobilbillett, sier NSB at dersom man har kjøpt billett via app før man gikk om bord, men ved billettkontroll ikke får vist denne pga manglende dekning, så vil kontrolløren vente. Kontrolløren venter imidlertid ikke på at den som er påtruffet skal gjennomføre kjøp av billett i en kontrollsituasjon.

Dersom man ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett får man tilbud om å gjøre opp på stedet til kr. 950,-. Velger man dette anser NSB saken som avsluttet. Alternativt kan man få med en giro på kr 1150,-. NSB legger ikke til grunn at klager ble opplyst om begge alternativer.

Klager hadde ikke gyldig billett ved kontroll, og NSB kan følgelig ikke refundere gebyret.

Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll i ubetjent vogn den 12. desember 2016 på toget fra Bryn stasjon mot sentrum 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager hadde påbegynt kjøp av billett, men kjøpet var ikke gjennomført før påstigning på toget. Klager viser til at årsaken var dårlig mobildekning hvilket hun har opplevd flere ganger tidligere på dette stedet.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å ha kjøpt gyldig billett før ombordstigning i ubetjent vogn. Dersom det er problemer med kjøp av billett, kan billett kjøpes i betjent vogn.

Nemnda viser for øvrig til at det er nødvendig med en streng praksis da det er vanskelig å skille mellom ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

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)