

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Gebyr for manglende billett.

### Dato

17.06.2016

### Saksnummer

014/16 K

### Tjenesteyter

NSB AS

### Klager har i det vesentlige anført:

9. mars tok klager som er 69 år, toget fra Gardermoen stasjon til Oslo s. Klager har foretatt reise med tog fra Gardermoen til Oslo S mange ganger, men benytter vanligvis langdistansetoget fra Lillehammer til Skien som ikke har ubetjente vogner slik lokaltoget har.

9. mars var Klager uheldig og tok lokaltoget med disse spesielle vognene.

Klager har hatt hjerneblødning og vært innlagt ved Rikshospitalet. Hun har under en lengre periode vært lagt i kunstig koma. Klager har vært til rehabilitering og fungerer nå relativt godt, med noen varige mén. På grunn av dårlig balanse og lammet nerve i høyre øye finner klager det blant annet utfordrende å gå inn på tog. Klager har falt noen ganger etter hjerneblødningen fordi hun ikke har sett når underlaget går opp eller ned, noe som kan skje på perrongen. Klager er derfor forsiktig og ser alltid ned for å unngå å falle og holder seg fast i rekkverk når hun går om bord i toget.

Ved påstigning på Gardermoen så ikke klager at hun gikk om bord i en spesiell vogn der man måtte ha billett på forhånd. Til tross for at dørene var merket var det vanskelig for klager å se merkingen fordi hun er lav av vekst. Dessuten, med begrenset sidesyn er det vanskelig å se merkingen når dørene åpnes.

Siden klager stod på perrongen som en av de siste som gikk inn i toget, var dørene dekket av de som stod foran henne.

Da konduktøren kom for å kontrollere billetter ble klager ilagt gebyr for å reise uten billett. Konduktøren informerte klager om at slik informasjon var plassert på utsiden av inngangsdør til vognene usynlig fra innsiden og sa at hun skulle ha sett den når hun gikk inn på toget. Klager så informasjonen da hun gikk av toget på Oslo S.

Klager finner merkingen av spesielle vogner utilstrekkelig for eldre passasjerer med begrenset balanse og sidesyn.

På grunn av sin reduserte evne til å se og holde balansen ber klager om fritagelse for gebyret hun ble ilagt, kr 1150,-

### **NSB har i det vesentlige anført:**

Ved Oslo Lufthavn er det 4 automater samt en betjent skranke hvor man kan kjøpe billett. Videre kan man benytte forhåndsbetalt NSB/Ruter reisekort eller kjøpe billett i kiosker eller via app. Mulighetene til å kjøpe billett på forhånd er med andre ord mange.

Velger man likevel å kjøpe billett om bord må man selv passe på å ta plass i betjent vogn hvor det er salg av billetter mot gebyr på kr 40,-. Honnørreisende, som klager nevner, slipper å betale dette gebyret. Klager hadde mange alternativer til å kjøpe billett før reisen, men hadde planlagt å kjøpe billett om bord. Klager tok plass i en ubetjent vogn, hvor det ikke er noen betjening og ikke noe salg av billett. NSB har pr. i dag et konsept med ubetjente/betjente vogner. Dette har eksistert i over 25 år.

Klager tok plass i ubetjent vogn på tog 523 fra Oslo lufthavn som avgikk klokken 15.43. Kontroll ble utført etter Lillestrøm hvor avgang var klokken 15.57. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett da hun ble påtruffet i kontroll før Oslo S, og ble korrekt ilagt gebyr. Alt lå til rette for at klager kunne ha kjøpt billett for reisen hun benyttet seg av både før og under reisen. Dersom det ikke var kontroll på denne avgangen ville klager ha reist gratis.

De ubetjente vognene er godt merket utvendig og innvendig med «kun gyldig billett», «stemplet eller validert». Videre står det forklart at dersom man mangler gyldig billett må man ta kontakt med konduktøren i den betjente vognen for å skaffe seg en gyldig billett. Videre er det angitt at dersom man blir påtruffet i kontroll i en ubetjent vogn uten gyldig billett vil man bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. På dørene mellom vognene innvendig i toget er det skiltet retning til betjent vogn.

Klager sier at kontrolløren ikke viste henne merkingen i toget etter at gebyret ble ilagt. Faktum er at vognen er tydelig merket både utvendig og innvendig. Det er også flere merkinger i vognen.

Generelt kan mange finne på å påberope seg unntak fra regel om at man må ha gyldig billett etter å ha blitt påtruffet i billettkontroll uten å ha gyldig billett i ubetjent vogn. Det kan henvises til for eksempel alder - ung/gammel, sykdom, uvitenhet, språkproblemer, akutt hendelse som for eksempel i sak 10/14J mv. (TOGKN-2014-10).

NSB kan imidlertid ikke skille på de som påberoper seg slike individuelle årsaker vs de som bevisst tar risiko og tar plass uten å ha gyldig billett i ubetjent vogn. NSB må i utgangspunktet legge til grunn at de som tar plass (blir sittende/stående) i ubetjent vogn uten gyldig billett ikke har til hensikt å kjøpe billett.

Når man starter å forbruke en tjeneste uten å ha betalt for seg må NSB kunne forvente at passasjeren gjør en innsats for snarest å finne ut hvordan man kan få gjort opp for seg. Generell hovedregel i dag er at man kjøper billett før ombordstigning når man reiser kollektivt - og i mange tilfelle må man gjøre det jf. første avsnitt.

Hjemmel for gebyret fremgår av våre 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.

### **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.

Passasjerer har som utgangspunkt selv ansvar for å skaffe seg gyldig billett og sette seg inn i de regler som gjelder for billettkjøp. Ordningen med ubetjente vogner for passasjerer med gyldig billett har vært brukt i mange år.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på en ubetjent vogn uten å ha kjøpt billett på forhånd. Klager har opplyst at hun vanligvis tar langdistansetoget fra Lillehammer til Skien, som ikke har ubetjente vogner. Hun kjøper da billett på toget da det ikke er noen ekstra avgift for personer over 67 år.

Klager anfører at vognen ikke var tilstrekkelig merket for eldre personer med begrenset balanse og sidesyn. Hun krever gebyret på kr 1150 tilbakebetalt.

Nemnda kan ikke se at NSB er å bebreide for manglende merking av vognen. Dørene er utvendig tydelig merket med «kun gyldig billett» både øverst på dørene og i noe lavere høyde. Merkingen er synlig også når dørene er trukket til side. Det er også tydelig merking inne i vognen, både på utgangsdøren, på veggen og under taket.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klager selv er nærmest til å bære konsekvensene av at hun ikke hadde tilstrekkelig oppmerksomhet rettet mot hva slags vogn hun gikk inn i, selv om dette kan skyldes at hennes fokus av spesielle helsemessige grunner var rettet mot selve påstigningen av toget. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i at NSBs gebyr for ugyldig billett slettes.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - Kollektivreiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Anne Austbø, leder, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Kjersti Danielsen Nordgård, Brakar, Heidi L. Hansen, Flytoget.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*