

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet gyldig billett for sone 2Ø

Dato

10.12.2018

Saksnummer

2018-03492

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med NSB 19. oktober 2018 fra Oslo S til Lillestrøm.

Klager var på jobb for Leger Uten Grenser og bar på endel utstyr for å stå på stand på Norges varemesse. Klager hadde selv månedsbillett for sone 1, og jobben dekket all reise så lenge hun benytter seg av papirbillett. På grunn av dårlig tid rakk ikke klager å kjøpe billett på automaten, og gikk derfor inn på vognen merket "billettsalg". Vognen var veldig full og klager rakk ikke kjøpe billett om bord før en kontrollør krevde billett.

Klager sa at hun hadde billett for sone 1 og at hun ønsket å kjøpe billett for reisen til Lillestrøm. Kontrolløren responderte med å ilegge klager et gebyr, samt informere om muligheten til å klage. For klager var hele situasjonen merkelig, og hun forstår ikke hvorfor kontrolløren ilegger et gebyr i en vogn hvor det er mulig å kjøpe billett. Klager forsøkte å forklare at hun valgte hun vognen merket "Billettsalg" fordi jobben kun dekker papirbillett, men til ingen nytte.

Klager har gjentatte gang forsøkt å forklare til NSB at hun befant seg i en vogn hvor det var adgang til å kjøpe billett, men selskapet fastholder kravet til tross for at de ikke har noen bevis på det motsatte.

Klager fastholder at hun befant seg i vognen merket "Billettsalg" og ber NSB refundere gebyrkostnaden på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble kontrollert i tog 518 som gikk fra Oslo S 19. oktober 2018 kl.14.00.17. Toget hadde annonsert avgangstid kl.13.54, men avgikk ca. 6 minutter forsinket.

Toget var i Ruters takstone 1 fra Lysaker og videre ved stoppene Skøyen, Nationaltheatret og Oslo S. Etter avgang fra Oslo S går toget over i sone 2Ø hvor neste stopp er Lillestrøm.

Ved kontroll fremviste klager en billett som var gyldig for sone 1. Billetten ble avlest kl.14.03 som var ca. 3 minutter etter avgang fra Oslo S. Det vises til vedlagt kvittering for avlesning av klagers billett. Klager hadde ikke tilleggsbillett for sone 1, derav ikke gyldig billett for sone 2Ø, og ble ilagt et kontrollgebyr som ble utstedt kl.14.05.

Tog 518 var operert med et ordinært lokaltog som har fem vogner, hvor betjent vogn er i midten med grå dører tydelig merket "billettsalg". De ubetjente vognene har oransje dører som er merket inn- og utvendig med "kun gyldig billett". Det vises til vedlagt skisse av togsett.

NSB bestrider klagers anførsel om at kontrollen ble utført i vogn merket "billettsalg". Det utstedes generelt ikke kontrollgebyr i denne vognen. I denne vognen har konduktøren ansvar for kontroll og salg av billetter, og konduktør kan ikke utstede kontrollgebyr.

Å utføre billettkontroll i vogn merket "billettsalg" vil være komplisert, tidkrevende, og ha lite for seg da man kjøper billett i vognen. Reisetiden kan være svært kort mellom to stasjoner, og billettkontroll utføres derfor i vogner som er merket "kun gyldig billett". På den måten kan kontroll utføres raskt og effektivt fordi ansvaret for gyldig billett utelukkende påhviler den reisende. Kontroll om bord utføres alltid av et team, og teamleder melder:

"I tog 518 den 19/10 kontrollerte vi 51 kunder i ubetjent vogn (BPA med lang kupè inn mot betjent vogn BCMU)."

Klager angir at hun hadde intensjon om å kjøpe tilleggsbillett, men det måtte være papirbillett for at reisen skulle bli dekket av arbeidsgiver. Her var toget i utgangspunktet annonsert forsinket til og fra alle stasjoner innenfor sone 1, så uansett hvor klager påsteg toget innenfor sone 1 var det god tid til å ordne med billett før avgang. Det vises til "estimert tid" i vedlagt logg for det aktuelle toget.

For øvrig så selges det ikke tilleggsbillett om bord på toget kun sonebillett til 35 kroner, og i tillegg påløper et ombordtillegg på 40 kroner, totalt 75 kroner. Det vises til vedlagt billettinformasjon fra Ruters hjemmeside. En tilleggsbillett kjøpt via selvbetjente løsninger koster 22 kroner.

Generelt så kan man printe ut kvittering for billetter som er kjøpt i Ruters app, som kan benyttes som bilag til reiseregninger mv. Det ble for øvrig kjøpt en tilleggsbillett for sone 2Ø i den samme app som ble presentert ved kontroll senere den dagen.

NSB må legge til grunn at reisende som blir påtruffet i ubetjent vogn uten gyldig billett for hele reisen de benytter seg av, ikke hadde til hensikt å kjøpe billett for hele reisen. Ved kontroll ble klager ilagt gebyr på det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for hele reisen hun benyttet seg av, og NSB kan følgelig ikke refundere gebyret som er betalt.

Nemnda bemerker

Klager ble 19. oktober 2018 påtruffet i en ubetjent vogn i toget fra Oslo S til Lillestrøm uten tilleggsbillett for sone 2Ø 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.

Klager hevder at hun hadde intensjon om å kjøpe tilleggsbillett og at hun ble påtruffet i en betjent vogn.

Nemnda bemerker at de fleste vognene på det aktuelle toget er merket med at man må ha gyldig billett. Billetter kan bare kjøpes i den midterste av fem vogner og dette fremgår av merkingen på dørene.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klager befant seg i en betjent vogn. Nemnda legger ved sin vurdering vekt på NSBs opplysning om at det ikke foretas billettkontroll i betjente vogner. Det er også opplyst fra vedkommende kontrollør at kontrollen fant sted i en vogn grensende inn til den betjente vognen.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)