

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00859

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

31. januar løp klager fra t-banen på Jernbanetorget for å rekke toget fra Oslo S til Ski. Idet klager kom frem til toget tok hun opp telefonen og kjøpte billett på appen.

Klager brukte NSB Interaktiv nettet som var veldig tregt slik at i det hun gikk inn på toget sto det "bekrefter kjøp". Da hun under billettkontrollen skulle ta opp mobilen for å vise billetten, så hun imidlertid at den fortsatt lastet inn og at det fortsatt sto "bekrefter kjøp". Klager viste dette til kontrolløren og han sa at det var greit siden han så at klager hadde betalt, og gikk for å sjekke andre passasjerer i mens.

Da kontrolløren kom tilbake hadde billetten fortsatt ikke gått helt gjennom, det til tross for at klager hadde aktivert mobildata for å øke hastigheten. Kontrolløren ba derfor klager om å gå ut av appen og inn igjen og at den da ville det virke. Restart av appen resulterte også i restart av billett kjøpet og klager hadde følgelig ingen billett å vise kontrolløren. Klager ønsket å kjøpe ny billett siden den forrige ikke gikk igjennom, men ble i stedet ilagt gebyr.

Klager syns ikke det er riktig å bli ilagt gebyr i dette tilfellet, dersom hun hadde gjort forsøk på snike hadde det vært noe annet. Klager forstår at regler er regler, men det finnes også unntak og spesielle situasjoner.

Klager krever at gebyret slettes

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tog 2717 den 31. januar opererte fra Stabekk til Ski. Klager ble truffet i kontroll noe tid etter avgang fra Oslo S. (Sone 1) i en ubetjent vogn. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og ble korrekt ilagt gebyr.

I klagen til nemnda hevder klager at hun hadde en periodebillett for sone 1. Vi har i dag fått kopi av billetten som viser at det ikke er tilfelle. Billetten var gyldig for sone 2S. Gebyret er utstedt kl. 09:14 hvor toget var ved Ljan stasjon (Sone 1). Sone 2 starter ved Rosenholm stasjon. NSB henviser til sine transportvilkår hvor det fremgår at billett skal være kjøpt før man går ombord i en ubetjent vogn.

Generelt kan mange som har blitt ilagt gebyr angi sympatiske årsaker til hvorfor de ikke hadde gyldig billett ved kontroll. f.eks. at de ikke fikk kjøpt billett via app på grunn av dårlig internettdekning, feil på mobilen, teknisk feil, dårlig tid, avvist betaling mv, og slike årsaker kan man strengt tatt påberope seg helt til man har kommet frem til sin destinasjon, eller til den sone man har gyldig billett for. NSB må således stille krav til at man har kjøpt billett på forhånd når man har valgt en ubetjent vogn på toget.

Når klager til tross for tydelig merking ut-/innvendig på de ubetjente vognene med - "kun gyldig billett" - likevel velger å ta plass uten gyldig billett - så løper klager en risiko som her realiserte seg når det ble utført kontroll.

Gebyret ble ilagt på dette objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og NSB kan således ikke frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll den 31. januar 2017 i ubetjent vogn på toget fra Oslo S mot Ski uten gyldig billett for den første delen av reisen og ble ilagt gebyr. Klager hadde månedskort for sone 2S, men ikke for sone 1, dvs. for Oslo.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har opplyst at hun løp for å rekke toget og tok opp telefonen for å kjøpe tilleggsbillett da hun kom fram til toget. Klager viser til at hun trodde at hun hadde gyldig billett, og at hun først ved billettkontrollen oppdaget at betalingen ikke var gått igjennom.

Nemnda legger ved sin vurdering avgjørende vekt på at klager ikke hadde en aktivert billett da hun gikk på toget.

Det forhold at den reisende hadde liten tid til toget, gir etter praksis ikke grunnlag for å frafalle gebyret. Dersom man ikke har rukket å kjøpe billett bør man gå på en betjent vogn.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakens 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.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret slettes.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)