

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende tilleggsbillett.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2018-00479

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta toget fra Gardermoen til Lillestrøm 8. februar 2018. Før hun går ombord i toget viser hun frem 7-dagers billetten hun har på mobilen til en av NSBs ansatte og spør om billetten var gyldig til Lillestrøm. Vedkommende svarer da at det var den.

Klager setter seg derfor i ubetjent vogn og viser frem billetten når kontrolløren kommer. Kontrolløren informerer da om at billetten klager har på mobilen kun er gyldig i Oslo og ikke til Lillestrøm.

Denne hendelsen opplever klager som svært frustrerende, og hun føler seg ekstremt dårlig behandlet. Klager mener det er dårlig av NSB at deres ansatte ikke er tilstrekkelig informert og at det skal gå ut over henne.

Klager krever derfor at NSB frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble under billettkontroll påtruffet i en ubetjent vogn etter avgang fra Oslo lufthavn (sone 4N) den 8. februar 2018 på tog 533. Etter avgang fra Oslo lufthavn var neste stopp Lillestrøm (sone 2Ø). For å ha gyldig billett for denne strekningen trenger man en Ruter billett for 3 soner.

Klager kunne ved kontroll presentere billetten for sone 1 som er vedlagt fra klager til Nemnda merket 001 hos nemnda. Klager har følgelig ikke gyldig billett for reisen hun benyttet seg av, og ble ilagt et kontrollgebyr. NSB viser her til vedlagt sonekart for Ruter.

Forut reisen med tog 533 skal klager angivelig ha vært i kontakt med en representant for NSB ved Oslo lufthavn. Klager skal da ha fremvist sin Ruter mobilbillett for sone 1, og fått tilsagn på at denne billetten var gyldig for transport fra Oslo lufthavn til Lillestrøm.

NSB har vært i kontakt med de som var på vakt ved betjent salg på Oslo lufthavn i det aktuelle tidsrommet. De får mange henvendelser i løpet av en vakt, slik at å huske et spørsmål eller en person i ettertid vil være vanskelig. Ingen kan imidlertid huske å ha forevist en sone 1 billett og gitt tilsagn på at en slik billett var gyldig for transport fra Oslo lufthavn til Lillestrøm.

Begge ansatte har lang erfaring og jobber med billettsalg. Begge finner det lite sannsynlig at de ved å ha blitt forevist en Ruter billett for sone 1 skulle ha gitt tilsagn om at denne billetten skulle være gyldig for transport til Lillestrøm, altså fra sone 4N til sone 2Ø. NSB bestrider at et slikt tilsagn er gitt.

Klager har via Ruters app selv valgt en billett for sone 1. NSB må legge til grunn at sone 1 ikke er tilfeldig valgt, men at klager har orientert seg om gyldighet og begrensninger før billetten er kjøpt.

I vedlegg til nemnda fra klager, merket 005 hos nemnda, har klager angitt:

"Det skal også sies at pga deres forsinkelser idag tidlig på morgningen holdt jeg på å miste flyet, og hadde en kjempe dårlig opplevelse.". NSB tolker dette som at klager reiste med selskapet til Oslo lufthavn tidligere på dagen den 8. februar. Klager burde da allerede i forkant av denne reisen være kjent med at en billett for sone 1 ikke var gyldig til Oslo lufthavn.

Faktum er at klager ble påtruffet i en ubetjent vogn uten gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Presentert billett ved kontroll har klager selv bestilt via Ruter sin app, og det kommer tydelig fram at billetten er gyldig for sone 1. Gebyret ble ilagt på det objektive kriterium at klager ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen hun benyttet seg av. Hjemmel for å ilegge gebyr fremgår av NSBs transportvilkår § 4 c. NSB kan på grunnlag av ovennevnte ikke frafalle gebyret.

Klager ble for øvrig så sent som i desember 2016 ilagt kontrollgebyr hos NSB for ugyldig billett.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll i ubetjent vogn på tog 533 fra Gardermoen til Lillestrøm ilagt gebyr da hun bare hadde billett for sone 1 som omfatter Oslo.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 c at passasjerer som ved kontroll ikke har gyldig billett, vil bli ilagt gebyr.

Klager hadde en 7-dagers billett for sone 1 Oslo, men skulle hatt billett for sone 4NØ.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billettkategori. På billetten fremgår tydelig at den gjelder for sone 1.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at en ansatt med oppgaver med å hjelpe til ved billettkjøp bekreftet overfor klager at billetten kunne brukes til Lillestrøm.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er 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)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristin Aarre (Ruter)