

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

### Dato

14.02.2013

### Saksnummer

63/12 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte ny månedsbillett på Oslo S den 01.02.12. Hun henvendte seg til en betjent for å få bistand. Han fortalte klager at hun måtte huske å validere kortet i løpet av neste dag. Det ble ikke informert om at klager måtte gjøre dette etter et gjeldende klokkeslett (05.22) denne dagen. Klager planla å aktivere billetten dagen etter samtidig som hun skulle hente parkeringsbevis på Asker stasjon. På vei hjem fra jobb den 02.02.12 var det kontroll og klager fikk utstedt et gebyr for ugyldig billett.

Klager hadde vært pendler i én måned og var ikke helt kjent med alle rutiner som gjelder. Hun opplevde å bli behandlet som en uærlig og kriminell person selv om hun hadde kvittering på kjøpt billett. Klager hevder at hun, på grunn av feil informasjon fra en av NSBs ansatte/ menneskelig svikt, ikke kan lastes for det som skjedde og krever at gebyret frafalles.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 A at med billett menes av NSB godkjente billettyper og reisebevis herunder billetter i elektronisk form. Regler for kjøp, kansellering og refusjon avhenger av type billett.

Videre fremgår det av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stempet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av Samferdselsdepartementet. Det kommer også fram at «Kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning».

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 02.02.12 uten gyldig validert billett. Klager fikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

Klager hevder i sin klage at hun ikke var kjent med at periodebilletten må valideres for å være gyldig, og at det ikke var tydelig nok informasjon om dette. Det kommer fram på baksiden av et elektronisk reisekort at det er kunden selv som er ansvarlig for å ha gyldig aktivert billett i kortet. Det vises til at transportørens reisevilkår gjelder og at det er informasjon på [nsb.no/reisekort](https://www.nsb.no/reisekort). I NSBs transportvilkår § 4 A henvises det til mer informasjon på [nsb.no](https://www.nsb.no).

Da klager kjøpte billetten på automaten ble hun i tillegg opplyst om følgende:

«Husk å validere elektroniske billetter før du går om bord».

NSB finner ikke grunnlag for å ettergi gebyret klager ble ilagt.

### **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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Ved kjøp av billett på et elektronisk reisekort må denne aktiveres for å være gyldig. I henhold til vilkårene må dette gjøres før ombordstigning. Informasjon om dette finnes på [nsb.no](https://www.nsb.no), ved NSBs billettautomater og på dørene ved de ubetjente vognene er det tydelig merket at man må ha gyldig billett for å kunne benytte disse vognene. Det er også oppslått informasjon om dette inne i vognene. Billetten er gyldig når den er aktivert, det vil si at det er registrert en startdato og et klokkeslett. En 30 dagers periodebillett løper således fra dato/klokkeslett for aktivering og utløper nøyaktig 30 døgn senere på samme tidspunkt. Ny billett i kortet kan derfor ikke startes opp før forrige billett er utløpt.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun ikke var kjent med at billetten må aktiveres for at den skal være gyldig, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. NSBs kontrollør kunne derfor ilagge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Hva som er gyldig billett er det tydelig informasjon om og de ubetjente vognene er godt merket. Systemet er utbredt i kollektivtrafikken og det er etter nemndas oppfatning gitt tydelig og tilstrekkelig informasjon om at billetter må aktiveres for å være gyldig. Det at klager var i god tro om at kortet var gyldig så lenge hun hadde kjøpt en elektronisk billett kan derfor ikke tillegges vekt.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Sverre Høven, Flytoget, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Elling Olav Longva, Jernbaneverket.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*