

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

### Dato

..

### Saksnummer

2/15 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers sønn går på videregående skole og i den forbindelse så kjøpte han den 18.08.14 et månedskort hos NSB på Bryne. Han betalte kr 400 for dette kortet, hvor av kr 50 var betaling for selve kortet og kr 350 var betaling for reiser i en måned.

Den 17.11.14 skulle klagers sønn igjen fylle opp månedskortet og dette ble gjort hos NSB på Bryne. Han betalte da inn kr 400 for dette, noe klager finner merkelig siden han har betalt kr 350 de andre månedene. Han fikk ikke med seg kvittering og var heller ikke klar over at han burde ha fått med det.

Den 02.12.14 var han, sammen med andre elever fra sin klasse, på tur. I en kontroll viste han frem kortet sitt, men fikk da beskjed om at det ikke var penger på kortet hans og at han måtte betale et gebyr på kr 750. I merknadsfeltet på gebyrslippen står det at kortet gikk ut den 16.10.14. Den 03.12.14 tok klager kontakt med NSB for å få klarhet i hva som hadde skjedd. Hun fikk da beskjed om at det kunne forekomme at innbetalinger på kort ikke blir registrert eller at kort ikke blir aktivert, og at det er viktig å ta vare på kvitteringen når dette blir gjort. Klager innbetalte samme dag ytterligere kr 350 på kortet for å forhindre et ytterligere gebyr. Klagers sønn har kun hatt ett kort i bruk disse månedene, med månedskort i september som ble validert den 17.09.14. I oktober hadde klagers sønn ikke behov for månedskort og det ble derfor heller ikke betalt for.

Klager viser til kvittering fra banken på at det ble betalt inn kr 400 til NSB den 17.11.14 og krever gebyret annullert og differansen på kr 50 som er betalt for mye i forhold til prisen på et månedskort refundert. Klager ønsker en forklaring fra NSB.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett vil bli ilagt et gebyr. NSB mener således at gebyret er korrekt ilagt og kan ikke se at NSB kan lastes for at klager ikke hadde gyldig billett. Ut fra kortets historikk ble det kjøpt en 30 dagers periodebillett den 18.08.14 som ble validert samme dag. Den 16.09.14 ble det kjøpt en 30 dagers periodebillett som ble validert den 17.09.14. Hvordan klager har reist i oktober vites ikke. Klager har således lagt til en periodebillett og gjort ytterligere en validering på kortet før kontroll fant sted.

Ut fra dette tyder alt på at på at vedkommende har kjennskap til pris og hvordan man benytter reisekortet. For øvrig er det oppgitt mange kontaktpunkter på kortet som klager kunne benyttet dersom de hadde spørsmål knytte til bruk, saldo, gyldighet m.m.

Den 17.11.14 er i følge klager kjøpt for kr 400 som klager vil ha refundert. Om dette er påfyll av reisepenger på et reisekort, salg av reisekort/periodebillett kan ikke NSB svare for. NSB har ikke nummer på reisekortet knyttet til transaksjonen, eller vet hvem som har disponert dette kortet.

Normal praksis blant alle som selger reisekort er at kvittering fra billettmaskinen gis til kunden sammen med tilbakelevering av kortet. Kvittering kommer automatisk og NSB har ikke ikke grunn til å tro at klager ikke fikk kvittering den 17.11.14. NSB har heller ikke noe kjennskap til at «påfyll» er noe problem - altså at penger eller periodekort ikke blir lagt til kort.

Når klager mener at kjøpet den 17.11.14 var å legge til en ny periodebillett på vedlagte reisekort, så skulle billetten vært validert av klagers sønn etter kjøp. NSB legger til grunn at dette ikke er forsøkt gjort. Dersom kortet, som klager har fremlagt i denne saken, var forsøkt validert mellom den 17.11.14 og den 02.12.14, så ville man ikke fått OK fordi det ikke var en billett på kortet. Det er generelt ikke uvanlig at reisekort kommer midlertidig eller permanent på avveie, og at kunder har flere reisekort. Det er imidlertid kundens ansvar å holde kontroll på sine reisekort, gyldighet, saldo osv.

NSB finner ikke grunnlag for å frafalle gebyret eller tilby refusjon av de nevnte kr 400.

### **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. Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Kortet som klagers sønn benyttet med 30 dagers periodebilletter i august og september 2014 er i følge klager det samme kortet som det den 17.11.14 ble innbetalt kr 400 til. I følge NSB kan de ikke se hvilket kort transaksjonen på kr 400 den 17.11.14 er knyttet til. Klager fastholder at de kun har ett reisekort.

Nemnda finner etter en samlet vurdering det mest sannsynlig at det foreligger to reisekort. Kortet som er fremlagt i denne saken, og som klagers sønn viste frem under kontrollen, hadde kr 0 i saldo og ingen billett registrert. Innbetalingen på kr 400 som klagers sønn gjorde den 17.11.14 kan det tyde på at han har kjøpt en ny periodebillett til kr 350 og et nytt reisekort til kr 50. Klagers sønn må således ha tatt med feil reisekort den dagen kontrollen fant sted.

Nemnda kan på bakgrunn av dette ikke se at illeggelse av gebyr var feil og finner ikke grunnlag for å anbefale at NSB sletter gebyret.

**Vedtak:**

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

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Elling Olav Longva, Jernbaneverket, Jarle Røssland, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*