

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

### Dato

13.03.2014

### Saksnummer

5/14 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for manglende billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager har pendlet fra Grünerløkka i Oslo til Sandvika de siste 4 årene. Den 08.11.13 hadde klager byttet frakk og dermed glemt igjen sitt månedskort i en annen jakke. Det var første gang dette skjedde. Ved billettkontroll fikk klager gebyr for manglende billett. Klager regnet med at det ikke var noe problem da han var kjent med at det har vært mulig å vise billetten i ettertid for så å få gebyret slettet mot et mindre «glemmegebyr». Klager ble derfor overrasket da kontrolløren informerte ham om at dette ikke lenger er mulig. Klager mener NSB/Ruter ikke har informert ham som kunde om at den elektroniske billetten visstnok ikke lenger er en personlig billett.

Klager mener at den informasjonen man får som kunde, gir uttrykk for at dette er en personlig billett. Klager viser til at han har registrert reisekortet på nettsidene til Ruter. Det fremgår at han har et kundenummer og kortnummeret er registrert med hans navn. På baksiden har reisekortet er det et felt hvor det står «kortholder». Klager har signert med sitt navn i dette feltet. Det står ikke noe sted at kortet er upersonlig, heller ikke på kvitteringen han mottok ved kjøp av billetten. Reisekortet må på bakgrunn av dette anses som et personlig kort som ikke kan benyttes av andre når han har glemt det.

Klager krever gebyret slettet.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Klager ble den aktuelle dagen påtruffet ved kontroll i ubetjent vogn uten å kunne forevise en gyldig billett, og ble derfor på det objektive kriteriet for manglende billett, ilagt et kontrollgebyr.

Mellom Oslo og Sandvika reiser klage med Ruter periodebillett. Alle billetter hos Ruter AS er siden den 01.10.11 vært upersonlige, dette vil si at hvem som helst kan reise med billetten.

Periodebilletten kan altså lånes bort til andre. Fra samme dato opphørte også Ruters ordning med glemmegebyr, hvilket NSB da også har måttet forholde seg til. Regler for dette er beskrevet på både Ruter AS og NSB AS sine nettsider. Ordningen med glemmegebyr bortfalt for NSB periodebilletter fra 01.11.12.

NSB finner ikke grunnlag for å slette gebyret.

### **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.

Hva som er gyldig billett fremgår av NSB og Ruters bestemmelser for den enkelte type billett, jf. NSBs transportvilkår § 4 A og Ruters reisevilkår.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at han hadde glemt reisekortet, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise noen billett under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor legge ham et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda mener det må være den reisende selv som må påse at man oppbevarer reisekortet slik at dette kan fremvises under reisen. Nemnda kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. På den annen side er det etter nemndas vurdering ikke tvil om at periodekortet ikke kan fremvises i etterkant da det er en upersonlig billett som kan benyttes av andre, og at NSB således også i slike tilfeller har rett til å legge gebyr. Ordningen med upersonlige billetter trådte i kraft 01.02.10 for Ruter sitt takstområde som er Oslo/Akershus, og burde således være kjent for de reisende. Både på NSBs og Ruters nettsider er det informasjon om at dokumentasjon av gyldig billett ikke kan skje i etterkant.

Ordningen med å kunne registrere reisekortet med navn er ikke ensbetydende med at reisekortet er personlig. Følgende står om registrering av reisekortet på Ruters nettsider:

«Med registrert reisekort får du tilgang til MinSide og du kan abonnere på 30-dagersbillett og reise penger. Dersom du mister reisekortet, kan det sperres og verdien kan overføres til et nytt reisekort. Billettene i reisekortet er fremdeles upersonlige.»

Registreringen har altså andre formål enn å gjøre kortet personlig og kun gyldig for den som eier det.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at NSBs gebyr for manglende billett slettes.

### **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, Amund Lunne, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*