

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

18/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 20.03.12 tok klager toget fra Drammen til Gardermoen kl. 17.17. Ved billettkontroll fikk klager gebyr for manglende papirbevis på at semesteravgiften var betalt. Klager hadde studentkort og viste kontrolløren dette. Klager fikk ingen informasjon verken om pris eller rettigheter rundt dette før kontrolløren hadde scannet hennes bankkort og skrevet ut en kvittering. Hun hadde kjøpt en studentbillett i den tro at det var studentkortet som var gyldig bevis. Hadde hun visst at det i tillegg måtte vises frem bevis for betalt semesteravgift, hadde hun kjøpt en voksenbillett i stedet. Klager fant kontrollørens oppførsel hånlig og reagerer på at hun ikke fikk noen informasjon om gebyrets størrelse eller at saken da ville bli ansett som avsluttet fra NSBs side. Litt senere på reisen spurte klager en konduktør om hvordan hun skulle gå frem i saken. Hun fikk da forklart at hun kunne kontakte NSBs servicesenter, forklare situasjonen og at hun da ville få pengene refundert. Klager har i ettertid sendt NSB bevis for at semesteravgiften var betalt den 04.02.13.

Klager krever gebyret slettet og refundert.

#### NSB har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en billett fra Drammen til Gardermoen med studentrabatt. For å kunne ha krav på 25% studentrabatt må man i henhold til NSBs vilkår fremvise legitimasjon og bekreftelse på betalt semesteravgift ved billettkontroll.

Da klager ble bedt om å vise fram bekreftelse på betalt semesteravgift kunne hun ikke gjøre dette, og fikk derfor ilagt et gebyr. Man kan velge om man vil gjøre opp for seg på stedet og betale kr 750 i gebyr, eller å få tilsendt en giro hvor beløpet er på kr 900.

Klager mener hun ikke ble opplyst om gebyret, og at hun trodde hun kunne kjøpe en billett til ordinær pris i stedet. For at kortet skal bli belastet må man godta gebyret som er tastet inn i

kortleseren og signere på kvitteringen. NSB mener å ha informert kunden korrekt, og 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

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

For å kunne reise med rabattert billett, må passasjerer kunne vise frem gyldig bevis når personalet ber om det. Når man reiser på studentrabatt må studentbevis eller annen legitimasjon med foto kunne fremlegges sammen med bevis for at semesteravgiften er betalt. Dette skal passasjerer ha med på reisen sammen med den rabatterte billetten for at denne skal være gyldig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun var i den tro at det var studentkortet som var gyldig bevis, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise bekreftelse for betalt semesteravgift under billettkontrollen. NSBs kontrollører kunne derfor legge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene. Nemnda kan derfor ikke se at illeggelse av gebyr var feil.

Ved kjøp av billett med studentrabatt vises vilkårene tydelig på skjermen på billettautomaten og man må trykke ok for å gå videre i kjøpsprosessen. I dette skjermbildet fremkommer det at det er et vilkår at bekreftelse for betalt semesteravgift må kunne fremvises ved billettkontroll. Det etter nemndas vurdering ikke tvil om at billetten ikke er gyldig når slik dokumentasjon ikke medbringes på reisen slik vilkårene tydelig krever.

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.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Stine Sørensen, Forbrukerrådet, Sverre Høven, Flytoget, Amund Lunne, Jernbaneverket, Amund Lunne, 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.*