

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

### Dato

04.11.2013

### Saksnummer

32/13 J

### Tjenesteyter

NSB

Krav om sletting av gebyr for ugyldig billett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ta toget fra Asker til Lysaker. Hun hadde dårlig tid og spurte en mann på stasjonen hvor hun skulle gå. Han pekte på et tog som klart til avreise så klager løp inn på toget og satte seg på første ledige plass hun fant. Etter en kort stund kom en kvinnelig konduktør som gikk forbi klager. Klager viftet da med sitt månedskort og tilleggsbilletten hun hadde slik at konduktøren så henne og kom bort der klager satt.

Klager viste frem billetten og månedskortet og hun ble da bedt om å vise identifikasjon. Klager ble svært overrasket og viste frem sitt bankkort. Hun ble fortalt at hun satt i feil vogn og fikk så beskjed om at hun kunne betale et straffegebyr med det samme eller eventuelt senere. Klager ble svært overrasket over måten hun snakket på og at hun brukte så høy stemme at alle andre passasjerer rundt henne kunne høre det som ble sagt. Klager forsøkte å forklare situasjonen og minnet henne på at det var klager som tok kontakt med henne for å få sjekket sin billett. Klager finner det urimelig at hun ble ilagt et gebyr og at det som viste seg å være en kontrollør ikke kunne bruke skjønn i et slikt tilfelle. Klager kunne ikke se at det var andre passasjerer som ble kontrollert da kontrolløren gikk gjennom vognen. Klager understreker at det var hun som tok initiativ og ropte på konduktøren/kontrolløren for å få stemplet sitt kupongkort.

Klager opplever å ha møtt en arrogant og lite forståelsesfull holdning hos NSB etter å ha sendt inn klage på gebyret. Klager krever gebyret slettet og at hun refunderes det hun har betalt.

#### 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.

Videre fremgår det av NSBs Transportvilkår § 4 C at passasjerer som ved kontroll ikke har stemplet eller på annen måte gyldig kontrollert billett vil bli ilagt et gebyr fastsatt av

Samferdselsdepartementet. Passasjerene kan kjøpe billett i ubetjent vogn. En eventuell kontroll i betjent vogn vil ikke gjennomføres før alle kunder har hatt anledning til å kjøpe billett av konduktøren når han/hun går gjennom vognen.

Klager ble påtruffet på toget i ubetjent vogn den 31.01.13 uten gyldig billett. Klager gikk altså gebyr basert på det objektive kriteriet at hun ikke hadde gyldig billett.

Klager hevder i sin klage at hun hadde et kupongkort som hun ønsket å få stemplet, men at hun satte seg i feil vogn til tross for synlig merking. Klager skriver videre at det eneste hun tenkte på var å rekke toget, og derfor satte seg på den første vogn hun har rukket å komme inn.

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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Selv om grunnen til at klager ikke hadde gyldig billett skyldtes at hun hadde tenkt å stemple kupongkortet sitt om bord i toget, endrer dette ikke det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett da hun satt i en ubetjent vogn. NSBs kontrollør kunne derfor ilegge henne et gebyr i henhold til transportvilkårene.

Det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett. Nemnda mener det må være den reisende selv som må lese skiltingen på vognene før man går på toget og tar plass i en betjent eller ubetjent vogn. Skiltingen på dørene utenfor vognene og inne i togsettene er tydelig. Nemnda kan ikke se at illeggelse av gebyr var feil i denne saken. NSB har i slike tilfeller en rett til å ilegge gebyr. Det må være opp til NSB eventuelt å vurdere om man i et slikt tilfelle vil frafalle gebyret av rimelighetsgrunner.

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, 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.*