

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00328

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

2. februar tok klager toget fra Lillestrøm til Oslo S. Tre minutter før togets avgang forsøkte klager å kjøpe billett på sin mobiltelefon, men App-en ville ikke godta betaling over Vipps eller bankkort. Om bord i toget bestemmer klager seg for å be konduktøren, som han observerer bistår noen venner bak i vognen, om hjelp. Konduktøren viste seg derimot å være en kontrollør og klager ble ilagt gebyr.

Klager forklarte kontrolløren situasjonen samt at han trodde han ville få hjelp til kjøp av billetten slik medpassasjerene fikk. Klager reiser sjelden med tog og understreker at dersom han hadde hatt til hensikt å snike, så ville han ikke ha ventet på kontrolløren.

Klager krever at kontrollgebyret blir slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll på tog 1652 den 8. februar etter avgang fra Lillestrøm, hvor neste stop for toget er Oslo S. NSB henviser til sine transportvedtekter hvor det er beskrevet at validering av elektroniske billetter skal skje før ombordstigning.

Når klager til tross for vilkårene i app og tydelig merking ut/innvendig på de ubetjente vognene med: "kun gyldig billett", likevel velger å ta plass uten gyldig billett, så løper klager en risiko. Hvis klager er lite erfaren med bruk av Ruters app kunne klager alternativt ha kjøpt billett via en automat eller i en betjent vogn kiosk, alternativt valgt betjent vogn på toget.

Under billettkontroll vil ikke passasjerer kunne bytte vogn uten at billettkontroll først blir utført. NSB bestrider klagers opplevelse av at andre fikk hjelp med kjøp av billett under kontrollen. Kontrollører venter ikke på at den som er påtruffet uten gyldig billett skal

gjennomføre kjøp av billett, eller yter assistanse til kjøp. Er det påstand om feil på en automat utstedes også gebyr når man har tatt plass i ubetjent vogn.

NSB forholder seg til det objektive kriterium og faktum at klager ikke kunne presentere gyldig billett for reisen han benyttet seg, og opprettholder krav om betaling av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll den 8. februar i ubetjent vogn på toget fra Lillestrøm til Oslo S uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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.

Klager viser til at han forsøkte å kjøpe billett via mobilappen ca tre minutter for togets avgang, men at betalingen ikke lyktes.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvar for at billett blir kjøpt før avgang dersom man går om bord i en ubetjent vogn. Ved problemer med mobilappen må man gå i en betjent vogn hvor billett kan kjøpes.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon bli ilagt gebyr i dette tilfellet da han hevder å ha vært i god tro. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klagen tas til følge.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristin Aarre (Ruter)