

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00320

Tjenesteytere

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

13. juli tok klager tog fra Lillestrøm til Oslo S om bord i toget var det billettkontroll og klager ble ilagt gebyr for ufullstendig billett.

Klager reiser normalt med fysisk månedskort, men pga ferie påfølgende uke lastet klager, for første gang, ned en sjudagersbillett på app. Klager forstod ikke at sone 2 Ø ikke gjaldt til Oslo S, noe han ble gjort oppmerksom på under kontrollen. Klager ønsket å betale tilleggsbillett til kontrolløren, men det ble avvist. Klager observerte at andre passasjerer snakket seg ut av situasjonen og dermed unngikk å bli ilagt gebyr. Klager konfronterte kontrolløren om at de burde utvise skjønn, fikk han opplyst at sånn er det ikke lenger. Til tross for at kollegaen brukte det på en forbilledlig måte.

Klager understreker at tre ganger ble hans mobilbillett kontrollert av konduktører i betjente vogner på den samme strekningen. Ingen av konduktørene opplyste klager at ikke hadde betalt for hele reisen. Klager mener derfor at var i god tro om at hans billett var korrekt.

På bakgrunn av dette ber klager om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble påtruffet i billettkontroll i en ubetjent vogn mellom Lillestrøm (sone 2Ø) og Oslo S (sone 1) den 13. juli på tognummer 511. Toget avgikk fra Lillestrøm klokken 09:56 og ankom Oslo S klokken 10:04.

Toget avgikk fra sone 2Ø hvor neste stopp var sone 1. Klager kunne ved kontroll presentere billetten som er vedlagt fra klager til nemnda og som var gyldig for sone 2Ø. Klager hadde følgelig ikke gyldig billett til Oslo (sone 1) og ble ilagt kontrollgebyr.

Klager har selv kjøpt sin billett via Ruter sin app. Klager er selv ansvarlig for at billetten er bestilt i samsvar med sine behov og orientere seg i forkant av bestilling, samt kontrollere i etterkant av bestilling. Når en kunde velger å benytte, en for han en ny kjøpskanal, for første gang, kan man forvente litt ekstra aktsomhet.

Klagers ansvar for selv å forsikre seg om å ha gyldig billett i ubetjent vogn, opphører ikke fordi klager på en tidligere reise i en betjent vogn, ikke aktivt har blitt gjort oppmerksom på billettens gyldighet hva angår reiselengde/soner.

Faktum er at klager ble påtruffet i en ubetjent vogn uten gyldig billett for hele reisen han benyttet seg av. Billetten har klager selv bestilt via Ruters app. I vedlagte kvittering til nemnda fra klager kommer det tydelig frem at billetten er gyldig for sone 2Ø i 7 dager. Videre er de ubetjente vognene tydelig merket med at du må ha gyldig billett, som igjen påminner de reisende om å passe på at man har gyldig billett.

Det er da på det objektive kriterium at man ikke kan fremvise gyldig billett for reisen man benytter seg av – at man blir ilagt gebyr. Hjemmel for gebyret fremgår av NSBs Transportvilkår § 4 C – jf. Jernbaneloven § 14. NSB kan ikke frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll i ubetjent vogn på toget fra Lillestrøm til Oslo uten gyldig billett for hele reisen og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av NSBs transportvilkår § 4 C at kjøp og validering av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning. Av samme bestemmelse fremgår 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 reiste vanligvis med plastmånedskort, men på grunn av ferietid kjøpte han for første gang en sjudagers-billett på Ruters mobilapp. Billetten gjaldt kun sone 2Ø og dermed ikke inn til Oslo.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med billettpriser og soner for den strekning man skal reise. Ved kjøp av periodebillett stilles det på appen spørsmål om antall soner eller man kan gå veien om å fylle ut "fra" og "til".

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet da han brukte appen for første gang og var 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 erfarer at kontrollørene utviser et visst skjønn ved kontrollen. Nemnda er imidlertid ikke kjent med hvilke situasjoner klagers medreisende var i. Utøvelse av skjønn gir heller ikke noe krav på å få frafalt gebyr.

Nemnda har vurdert opplysningen om at klager ble kontrollert to dager tidligere på betjent vogn uten at det ble reagert på billetten. Slev om klager burde kunne forvente å få beskjed om at en billett ikke er gyldig, finner nemnda at dette ikke kan tilleggs avgjørende vekt ved avgjørelse av saken.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik
- Heidi L. Hansen
- Jofri Lunde
- Kirsti Pamphlett