

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil billettkategori

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02753

Tjenesteytere

Ruter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun reiste med studentbillett etter fylt 30 år. Klager ble da informert om at studentrabatten ikke gjelder for de som er over 30 år.

Klager viser til at hun ikke klarer å finne opplysning om dette, hverken ombord i transportmidlene eller i billett appen til Ruter og NSB. Klager mener derfor at det er urimelig av Ruter å hevde at det er klagers plikt å sette seg inn i regelverket når informasjonen ikke er tilgjengelig.

Klager benytter NSB appen for å kjøpe billett, og der finnes ikke den informasjonen som Ruter mener er tilgjengelig.

Klager ber om at Ruter refunderer gebyrkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tilsvar fra Ruter som er innklaget tjenesteyter:

Klager ble ilagt gebyr fordi hun reiste med studentbillett uten å oppfylle kravene til denne rabatten.

For å kunne reise med studentbillett må man være fulltidsstudent og mellom 20 og 30 år. Dersom man studerer deltid, eller er over 30 år, er det ikke mulig å reise med studentbillett. Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder.

Klager mener det er vanskelig å finne informasjon om denne aldersgrensen, og at Ruter på bakgrunn av dette skal refundere gebyrkostnaden. Dette er ikke Ruter enig i.

Når man benytter RuterBillett appen må brukeren velge billettkategori, og under kategorien studentbillett står det tydelig at billetten kun er for heltidsstudenter under 30 år.

På Ruters nettside finner man en knapp for billetter og priser på forsiden. Klikker man på denne og inn på 30-dagers billett, som er den eneste billettypen med studentrabatt, kommer student opp. Under der står reglene for studentrabatt. Ruter mener denne informasjonen er lett tilgjengelig og kan ikke si seg enig i klagers påstand om at hun var i god tro.

Ruters avgjørelse opprettholdes derfor i denne saken.

Kommentar fra NSB:

NSB viser til spørsmål fra nemnda..

Det er ikke klart for NSB når klager fylte 30 år, men hun har benyttet åtte 30 dagers periodebillett med studentrabatt hos NSB i år. Vilkår/regler for å være kvalifisert for rabatter finnes både på NSB og Ruter sin hjemmeside.

NSB har samme regler som Ruter i det takst området som det dreier seg om her. NSB viser til vedlagt link til selskapets hjemmeside hvor det fremgår vilkår for bruk av studentbillett.

NSB må forvente at man på forhånd undersøker om man er kvalifisert for en type rabatt før man velger en slik billett – man løper selv risiko når man reiser med en billett man ikke oppfyller vilkårene til.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 30. august 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke var berettiget til å benytte studentbillett da hun er født i 1967.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Det følger videre av punkt 6.2 første avsnitt at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda viser til at retten til å benytte reisekort for studenter bare gjelder for personer under 30 år. Klager var over 30 år og var ikke berettiget til studentbillett.

Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager viser til at hun benytter NSB appen ved kjøp av Ruter billett, og at informasjon om betingelser for bruk av studentbillett ikke fremgår der.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kjøpe billetter i riktig billettkategori. Betingelsene for bruk av studentbillett fremgår både på Ruters nettsider, og i appen til NSB og Ruter når passasjerkategori "student" velges.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)