

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet billett

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02387

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke hadde billett.

Klager viser til at hun hadde billett på mobilen, men telefonen lå hjemme. Videre viser klager til at hun var berettiget til å benytte seg av familierabatten, som uttrykkelig sier at hun kan reise gratis.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 4. august 2018 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

I kontrollen og i sin første henvendelse til Ruter begrunnet klager dette med at hun hadde glemt telefonen med gyldig billett hjemme.

I ettertid har klager hevdet at hun reiste med sin fetter, og dermed var berettighet til å benytte seg av familierabatten. Ruter kan ikke forholde seg til slike opplysninger i etterkant. Dersom man reiser med familierabatt må det opplyses om dette under kontrollen. Det er ikke gjort noen anmerkninger om at de var flere som reiste sammen. Ruter kan derfor ikke ta en slik opplysning i betrakning når saken vurderes.

Billetthistorikken i mobilappen som oppgis viser kun ett enkelt kjøp av en 7-dagers billett. Det kjøpet ble gjort to timer etter kontrollen.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr 4. august 2018 da hun ikke kunne vise billett.

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.

Klager kunne ikke vise billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Klager har i ettertid vist til at hun var berettiget til å benytte seg av familierabatt da hun ble stoppet i kontroll. Nemnda bemerkar at dersom klager reiste under familierabatt burde dette blitt opplyst under kontrollen. For øvrig vises til gebyrlogg, fremlagt av Ruter som ikke viser kjøp av billett før reisen, men først to timer etter reisen.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)