

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-01055

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

5.mai tok klager bussen fra Hvalstrand til St. Olavs plass. Klager hadde med sitt skolereisekort som er gyldig mellom Asker og Sandvika. Klager er ikke vant med å reise til Oslo, og var derfor usikker på hvor langt skolereisekortet var gyldig. Klager kunne ikke finne noe informasjon om dette på nettet og kontaktet en venn som kunne opplyse henne at hun måtte kjøpe en tilleggsbillett i Ruters billettapp. Imidlertid fant ikke klager ut hvordan man kjøper en tilleggsbillett, og ønsket derfor å kjøpe en vanlig billett da hun ble påtruffet av en kontrollør. Klager hadde trykket på "kjøp", men dette var for sent og klager ble ilagt gebyr.

Klager hadde ikke til hensikt å snike, klager er 16 år og 950,- kr er mye penger og hun krever derfor gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt den 5.mai. Gebyret ble ilagt fordi klager hadde en billett som var gyldig i en annen sone enn den hun reiste i. Billetten som klager nå legger frem i ettertid er kjøpt etter kontrollen og ble ikke fremlagt i kontrollen. Kunden har selv ansvar for å ha gyldig billett. Dette innebærer at man også må sette seg inn i hvordan betalingssystemet fungerer.

Billetten skulle vært kjøpt før hun gikk om bord, det er for sent å begynne å undersøke dette etter at reisen har startet. Om dette er gjort med overlegg eller ikke kan Ruter dessverre ikke ta hensyn til.

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

Nemnda bemerkjer

Klager tok 5. mai 2017 bussen fra Hvalstad i Asker mot Oslo sentrum. Ved kontroll ved Sjølyst ble hun ilagt gebyr da hennes billett, skolereisekort for Asker - Sandvika, ikke omfattet reise i Oslo.

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

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Nemnda legger til grunn klagers opplysning om at hun ikke er vant til å reise til Oslo og ikke kjent med hvordan hun skulle kjøpe tilleggsbillett.

Nemnda bemerkjer at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i betalingssystemene. Det må kunne legges til grunn at klager var vel kjent med at skolereisekortet ikke gjaldt for reise inn i Oslo. Det må da forventes at man gjør seg kjent med systemet for kjøp av tilleggsbillett eller kjøper enkeltbillett før reisen. Nemnda har for øvrig merket seg at billett ble forsøkt kjøpt først lang tid etter grensen til Oslo og samtidig med at billettkontrollen var startet. For øvrig er det i kontrollrapporten opplyst at klager sa hun hadde glemt å kjøpe tilleggsbillett.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Dette kan oppleves som en streng reaksjon, men det er ut fra reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)