

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Billettautomat fjernet fra t-banestasjon.

Dato

14.12.2021

Saksnummer

2021-01474

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett for reisen med t-banen fra Skøyenåsen i retning Bøler.

Klager opplyser at han er klar over Ruters reisevilkår punkt 3 hvor det fremgår at den reisende er ansvarlig for å kunne fremvise gyldig billett, men klager understreker at det forutsetter at reisearrangøren tilrettelegger kjøp i henhold til reisevilkår punk 6.2. Det er ingen mulighet for passasjerer å kjøpe billett på Skøyenåsen t-banestasjon.

Klager skulle reise videre med buss fra Bøler og hadde planlagt å kjøpe billett på Narvesen. På tidspunktet for kontrollen var klager uten mobil med RuterBillett-appen, som han vanligvis benytter som fast reisende med Ruter.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på t-banelinje 3 den 8. september 2021. Han hadde ingen billett og viste til at det ikke er mulig å kjøpe billett på Skøyenåsen t-banestasjon, og at han ikke hadde mobil tilgjengelig til å kjøpe billett på annen måte.

Alle Ruters billettautomater ble fjernet i mai 2021. Billettautomatene ble oppfattet som lite brukervennlig og bruken var fallende. Systemet var i ferd med å bli utdatert, og bruken av automatene var så liten at det ikke var bærekraftig å erstatte de for nye. Ruter har ikke forhandler ved hver eneste stasjon, men forsøker å dekke opp slik at det skal være en forhandler i alle områder. På Oppsal er det en Narvesen som selger billetter for Ruter. Det er også mulig å ha reisekort med automatisk fornyelse av periodebillett

eller automatisk påfylling av reisepenger, dersom det ikke er aktuelt å bruke mobilbillett / RuterBillett-appen.

Det følger av Ruters reisevilkår punkt 3 at passasjerer skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

Ruter ser ingen grunn til å refundere klagers gebyr i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr for reise uten gyldig billett på t-banen fra Skøyenåsen 8. september 2021.

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 anfører at han manglet billett fordi det ikke var mulig å kjøpe billett på Skøyenåsen t-banestasjon, som han reiste fra. Videre opplyser klager at han er klar over kravet til gyldig billett før ombordstigning, men mener at det forutsetter at reisearrangøren tilrettelegger for kjøp iht. punkt 6.2 i Ruters reisevilkår.

Hensikten med bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke kan gjennomføres med første alternativ. På Ruters hjemmeside er det listet opp hvilke alternativ de reisende kan benytte seg av for kjøp av billett, og det er mulig å søke opp nærmeste salgssted fra angitt destinasjon. Ruter har sitt tilsvarende vist til at det var mulig å kjøpe billett hos Narvesen like i nærheten av t-banenstasjonen.

Ruter har opplyst at alle billettautomater ble fjernet i mai 2021, da de var utdatert og lite brukt. Nemnda kan ikke se at klagers henvisning til Ruters ansvar for at billettutstyret er i drift jfr. punkt 6.2 er relevant i dette tilfellet.

Nemnda finner å holde fast på prinsippet om at det er klagers ansvar å kunne vise gyldig billett. Den reisende har flere alternativ for billettkjøp, og det er ikke uvanlig at reisearrangører for kollektivtransport operer avganger fra holdeplasser uten billettautomat.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Kristin Aarre (SJ)