

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil billettkategori

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02857

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun reiste med på feil billettkategori.

Klager ble først stoppet i kontroll 22. august 2018, hvor hun mottok en advarsel fordi hun reiste med ungdomsbillett etter fylt 20 år. Klager spurte kontrolløren som ga advarselen om hva hun burde gjøre, og fikk beskjed om at hun ikke trengte å gjøre noe, bare ta vare på kvitteringen.

Noen timer senere var det igjen kontroll på samme buss, med de samme kontrollørene. Klager hadde fremdeles ungdomsbillett, fordi hun tidligere hadde fått beskjed om å ikke gjøre noe med billetten. Billettkontrolløren sjekket igjen klagers billett. Klager hilste på kontrollørene og spurte om hun fremdeles kunne reise med ungdomsbillett, noe de bekreftet.

Da klager ble stoppet på samme bussrute noen dager senere, ble hun ilagt gebyr fordi hun reiste med ungdomsbillett. Kontrolløren viste til at klager hadde fått en advarsel 22. august, og at hun skulle kjøpt ny billett med en gang. Klager hevder at kontrollørene, som stoppet henne de to første gangene, ga henne feil informasjon. De hadde mulighet til å be klager endre billetten da de stoppet henne for andre gang, den 22. august.

Klager kansellerte ungdomsbilletten noen dager etter den siste kontrollen. Det vises til vedlagt dokumentasjon på kansellert ungdomsbillett.

Klager viser til at det var ingen misforståelser fra hennes side, men feil informasjon fra kontrollørene som medførte at hun ble ilagt gebyr. Klager ber derfor om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. august 2018.

Klager har i sin klage til Transportklagenemnda informert at saken gjelder et gebyr som ble ilagt 22. august. Dette gebyret ble frafalt i kontrollen.

Klager ble stoppet i kontroll 22. august 2018. Hun reiste da med en ungdomsbillett, som er en rabatt som kan benyttes frem til man er fylt 20 år. Klager er født i 1997 og for gammel til å reise med ungdomsbillett. I denne kontrollen velger kontrollør å gi informasjon om hvilke aldersgrenser som gjelder, og lot klager få en advarsel i form av et gebyr som blir frafalt på stedet. Ruter forventer da at klager er informert og klar over at dersom hun reiser med en rabatt hun ikke er berettiget til, vil hun få gebyr.

29. august 2018 blir klager stoppet i en ny kontroll, hvor det fremkommer at hun fremdeles reiser på den samme ungdomsbilletten. Kontrolløren ser at klager har fått en advarsel for samme forhold tidligere, og ilegger gebyr. To dager etter kontrollen, den 31. august, ordner klager riktig billett.

Ruter mener at klager ble gjort oppmerksom på at hun ikke kunne reise med ungdomsbillett i den første kontrollen. Det er klagers ansvar å sørge for gyldig billett. At man har misforstått eller manglet kunnskap om reglene er dessverre ikke gyldig grunn til å slippe gebyr.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll 29. august 2018 ilagt gebyr fordi hun hadde ungdomsbillett som hun ikke var berettiget til å bruke da hun er født i mai 1997.

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 hadde kjøpt feil billett da ungdomsbillett ikke gjelder for personer over 20 år. Hun fylte 20 år i mai 2017.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvar for å kjøpe riktig billettkategori. Ved kjøp av billett via Ruter appen går det tydelig fram at ungdomsbillett gjelder for personer under 20 år.

Nemnda finner det usannsynlig at kontrollører den 22. august ga beskjed om at hun kunne fortsette å benytte ungdomsbilletten ved senere reiser.

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)
- Olav Grøttland (NSB)