

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr, samt refusjon av kostnad til periodebillett.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2018-00163

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 27. november 2017 fordi hun var over 30 år og benyttet studentbillett.

Klager viser til at hun ikke var klar over at hun var for gammel til å benytte månedsbillett for studenter. Helt siden hun ble 30 år i august 2017 har hun ved flere tilfeller lagt frem både studentbevis og månedskort til Ruters kontrollører uten at de har kommentert hennes alder. Etter at klager ble ilagt gebyret ble hun både sjokkert og lei seg. Hun var på ingen måte klar over at hun ikke var regnet som student hos Ruter, til tross for at hun er fulltidsstudent. Hun har i ettertid forhørt seg med andre passasjerer rundt 30 år om de var klar over disse reglene, noe de ikke var. Klager mener Ruter burde legge inn et varsel i appen, og ellers i sin markedsføring, om at studentbilletten gjelder bare til man er fylt 30 år.

Klager som kjøpte månedsbillett for studenter 21. november 2017, seks dager før hun ble ilagt gebyr, krever at Ruter refunderer kostnaden siden billetten i etterkant ble ubrukelig for klager. Ruter har overfor klager nektet å gjøre dette.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret, samt refunderer kostnaden for månedsbilletten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken den 27. november 2017. Gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn.

Klager ble ilagt gebyr fordi hun er over 30 år. Hun oppfyller derfor ikke kravet for å kunne bruke studentrabatt. Gebyret er således korrekt ilagt.

Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Ved valg av studentbillett i Ruters app, så kommer det klart frem at denne gjelder for studenter opptil 30 år. Ruter viser her til vedlagt dokumentasjon. Denne informasjonen står også lett tilgjengelig på Ruters nettsider. Selskapet kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt angående dette gebyret.

Når det gjelder krav om refusjon av billetten, så opplyser klager at hun fikk informasjon av kontrolløren om at hun kunne få denne refundert. Klager blir stoppet den 27. november 2017. Billetten hennes ble kjøpt den 21. november så denne var benyttet i 6 dager når hun ble stoppet. Klager henvender seg ikke til Ruter før 5. januar 2018. Klagers billett utløp 21. desember 2017 og kan ikke refunderes i ettertid.

Hadde klager tatt kontakt samme dag som hun ble stoppet, ville hun fått refundert billetten minus de 6 dagene som var benyttet. Ruter viser her til vedlagte refusjonsregler. Ruter kan ikke refundere en billett som har utgått. Alle billettene er upersonlige, det er derfor ingen garantier for at billetten ikke har vært benyttet av andre i perioden etter kontrollen og frem til den utløp.

Ruter kan derfor ikke innvilge refusjon av billetten i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerkar**

Klager ble ved kontroll på trikken mellom Blindern og Holbergs plass den 27. november 2017 ilagt gebyr da hun viste månedskort for student selv om hun var over 30 år.

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 studentbilletten ikke gjelder for personer over 30 år.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerkar at den reisende selv har ansvar for å kjøpe riktig billettkategori.

Det fremgår av Ruters app for kjøp av periodebillett at for å få kjøpt studentbillett må man trykke på "Reisende", deretter kommer de forskjellige kategorier fram; voksen, honnør, student mv. Under alternativet student står "Heltidsstudent under 30 år."

Etter nemndas syn er det gitt klar opplysning om vilkårene for bruk av studentbillett.

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

Når det gjelder kravet om å få refundert kostnaden til månedsbilletten hun ikke kunne bruke videre, vises til Ruters redegjørelse for refusjon av billetter. Nemnda kan ikke se at klager har krav for refusjon på et tidspunkt da billetten er gått ut.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)