

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett.

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02772

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

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

Klager viser til at hun til vanlig kjører bil hver dag, og at hun har et dagskort i reserve dersom hun må benytte kollektivtrafikk. Det vises her til vedlagt oversikt over bomavgift fra klagers reise med bil. Da klager skulle reise med T-banen 17. august 2018 fungerte ikke kortleseren, og kortet ble ikke validert.

Klager hevder feilen ligger hos Ruter og ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Billetten som ble vist, ble kjøpt i oktober 2017, og kunne ikke brukes lengre da den var foreldet.

Ruter har prisendring i månedsskiftet januar / februar hvert år, som blir meddelt via Ruters nettsider og med plakater om bord. Ved en prisendring vil billetter med gammel pris fungere i inntil tre måneder. Etter den datoen vil ikke billetten fungere, men det er mulig å få billetten refundert kostnadsfritt ved Ruters kundesenter i inntil tre år. Det er kundens ansvar å sørge for at billetten er gyldig. At en er i god tro er dessverre ikke grunn til å slippe gebyr.

Det at klager fikk rødt lys på kortleseren var derfor helt korrekt, og ikke en feil med kortleseren. I vinduet kommer det opp en melding hvor det står "ugyldig billett",

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 17. august 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise gyldig 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 hevder det var en feil med valideringsautomaten. Ifølge kontrollrapport fremlagt av Ruter var klagers billett kjøpt oktober 2017 og således foreldet på grunn av prisendring.

Nemnda bemerker at det er passasjerens ansvar å sette seg inn i hvordan billettsystemet fungerer og sørge for å ha gyldig billett. Billetter må være aktivert før ombordstigning. Når automaten ikke godtok billetten, hadde klager mulighet til å kjøpe ny enkeltbillett på holdeplassen.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis, da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektiv 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)