

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00752

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

25. mars tok klager bussen fra Jernbanetorget til Bygdøy. Om bord i bussen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr. Kommisjonæren opplyste ikke klager at billetten måtte aktiveres, klager trodde derfor alt var i orden. Det var heller ingen informasjon ved billettluken om dette. Klager bor på Kongsberg og har aldri kjøpt billett på denne måten før. Klager var i den tro at billett kjøpt i luken var en gyldig billett som ikke trengte videre aktivering. Under kontrollen aktiverte kontrolløren billetten etter å ha utstedt gebyr.

Klager mener at hun burde fått informasjon om at billetten måtte aktiveres da hun kjøpte billetten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyret hun ble ilagt den 25.3. kl 16:24. Grunnen til at klager fikk gebyr var at hennes billett ikke var aktivert. Klagers forklaring er at hun ikke visste at billetten måtte være aktivert for å være gyldig. Hun fikk ikke opplyst dette da hun kjøpte billetten.

Ruter ser i billetten at denne ble kjøpt ved vårt kundesenter kl. 14.00 dagen hun ble stoppet i kontroll. Billetten er aktivert like etter kontrollen. Du har ingen rett til å fortsette reisen når du får gebyr så sant du ikke betaler gebyret på stedet, billetten til klager måtte derfor aktiveres for at hun skulle ha rett til å fortsette reisen.

Det selges hundrevis av billetter ved Ruters kundesenter, de aller fleste vet hvordan disse fungerer, du kan derfor ikke forvente at kundebehandler opplyser om dette uten at du spør. Er du ukjent med hvordan systemet fungerer må du selv søke informasjon. Som dere ser på kopien av billetten som klager har sendt inn så står det klart og tydelig at billetten må aktiveres for å være gyldig.

Ruter mener derfor at informasjonen om dette er tydelig. På bakgrunn av dette ser vi ingen grunn til å endre vårt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager den 25. mars 2017 tok bussen fra Jernbanetorget i retning Bygdøy. Ved kontroll på bussen ble hun ilagt gebyr da hun ikke hadde aktivert enkeltbilletten hun hadde kjøpt.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning og må kunne vise billetten under reisen. Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Billetter er ikke gyldige før de er aktivert. Dette er opplyst på Ruters nettside og fremgår klart av teksten på baksiden av billetten.

Nemnda presiserer at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i vilkårene for bruk av billetter mv. Nemnda har tatt i betraktning at klager bor utenbys og ikke er vant til å reise i Oslo. Hun bebreider Ruters servicesenter for manglende muntlig informasjon da hun kjøpte billetten.

Nemnda bemerker at Ruter vanskelig kan bebreides for manglende informasjon i det enkelte tilfelle. Det selges et meget stort antall billetter og det er mer nærliggende at en ukjent reisende selv har ansvaret for å forhøre seg om billetter.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen oppleves som streng, men finner likevel ikke tilstrekkelig grunn til å fravike de vanlige forutsetninger for den reisendes ansvar.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)