

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - feil sone

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01774

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. oktober 2021. Klagers representant, hennes mor, anfører at hun sendte to billetter til sin datter på SMS, slik hun pleier å gjøre fra Ruterappen når datteren skal reise. Representanten anfører at i kontrollen ble billetten til datteren kansellert av kontrolløren. Representanten forklarer at datteren hennes fortalte at kontrolløren trykket på billetten på mobilen hennes.

Representanten forklarer at hun fikk vite i svaret fra Ruter at det var en billett for sone 4, hvilket representanten aldri har kjøpt eller brukt tidligere da hun kun reiser kollektivt i Oslo. Hun forklarer videre at dersom billetten hadde kostet mer enn 19 kr hadde hun reagert.

Representanten forklarer at etter å ha spurt sin sønn om hjelp, så ser hun at sone 4N gjelder ved området rundt Jessheim. Hennes mor bor på Jessheim, og når hun trykket på "Kjøp billett" så har appen automatisk valgt posisjon ut ifra området hvor hun befant seg. Hun forklarer at siden prisen var den samme som i Oslo, så har hun ikke reagert og antok at det var sone 1 og at billetten gjaldt Oslo. Billetten ble betalt, kansellert av kontrollør og hun har ikke fått disse pengene tilbakeført.

Hun vil være påpasselig med å kontrollere dette fra nå av, men synes at dette er lite brukervennlig. Det skulle vært et minimum at appen kommer med et popup-varsel om at sone velges ut ifra posisjonen man befinner seg i, og ikke velger posisjon på egenhånd.

Representanten forklarer at hun alltid har kjøpt billett til datteren på denne måten, og er en lovlydig borger. Representanten vet ikke hva hun skal gjøre nå fordi hun har betalt til Ruter og gebyret er veldig høyt for noe hun har betalt for. Representanten viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 8. oktober 2021 i en utkontroll på Jernbanetorget T-banestasjon. Det ble fremvist en enkeltbillett med billettnummer 265612990 for sone 4N som ble startet opp etter at hun hadde blitt stoppet i utkontrollen. Jernbanetorget T ligger dessuten i sone 1, så billetten er ikke gyldig for reise her. Det kommer tydelig frem på innsendt kvittering at billetten er for sone 4N.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren 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.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 8. oktober 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager hadde billett, som ikke var aktivert, for sone 4N og ikke for reise i sone 1 hvor T-banenettet befinner seg. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed oppfylt. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billettkategori og for riktig sone.

Nemnda har forståelse for at klager opplever tilleggsavgiften som en streng reaksjon i og med at prisen for de sonene var den samme. Ut fra reiseforetakenes behov er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da kontrollører ikke har oversikt over hvor

den reisende begynte reisen og at det kan være ulike årsaker til at reisende ikke har billett for riktig sone.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

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)
- Camilla Asker (Flytoget)