

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Feil billettkategori

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01773

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han hadde ungdomsbillett etter fylt 19 år.

Klager understreker at han ikke var klar over at passasjerer som var fylt 19 år ikke kunne benytte seg av den type billettkategori. Ruter appen gir mulighet til å gjenta kjøp som man har gjort tidligere. Klager har derfor benyttet seg av denne funksjonen de tre siste årene, uten problemer. Siden Ruter appen ikke lagrer personlig informasjon om passasjerene, ble det ikke registrert i applikasjonen at klager nå var fylt 20 år.

Klager viser til at han var i god tro om at han kunne benytte ungdomsbillett fordi det ikke fremgikk noen informasjon om vilkårene for bruk av billettkategorien ungdomsbillett. Videre anfører klager at han aldri mottok noe varsel fra Ruter om å endre billettkategori og derfor er det urettferdig at han skal holdes ansvarlig. Ruter kunne enkelt ha forsikret seg om at passasjerer oppfyller vilkårene til den enkelte billettkategori ved at nødvendig informasjon må bekreftes før billetten blir kjøpt.

Klager ber derfor om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 27. mai 2018 fordi han reiste med en ungdomsbillett. Klager er over 20 år og kan ikke lenger benytte seg av denne rabatterte billetten.

Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Ruters billettregler er tilgjengelig på selskapets nettside. Det linkes også til Ruters billettregler i billett-appen. Den reisende må selv søke informasjon, og kan ikke forvente at det skal komme advarsler før et kjøp blir gjennomført. Ruter har ingen krav til at den som kjøper en billett

må oppfylle vilkårene i billett kategorien, det er passasjerens som bruker billetten som må oppfylle vilkårene.

Alle billettene hos Ruter er upersonlig, også de som er kjøpt på mobilapp. Det lagres derfor ingen personopplysninger i appen som kan knyttes opp mot person.

Det at klager har misforstått eller handlet i god tro fritar ikke han for ansvaret, og gir følgelig ingen grunn til å slippe gebyr.

Klager har tidligere fått gebyr for feil sone. Dette gebyret ble frafalt og klager fikk beskjed om viktigheten av å sørge for riktig billett. Ruter mener derfor at klager var klar over at dette var hans ansvar, og kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen fra Helsfyr 27. mai 2018 ilagt gebyr da han viste ungdomsbillett selv om han var over 20 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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager hadde feil billett da ungdomsbillett gjelder for personer fra 16 til 19 år. Klager var fylt 20 år.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

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

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)