

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av ilagt gebyr som følge av ufullstendig billett.

Dato

05.11.2017

Saksnummer

2017-02024

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant, hennes mor, krever at klagen blir innvilget og at de slipper gebyr på kroner 950.

Moren viser til at datteren ikke kunne se noen steder på billett automaten om hun gikk under barn - eller voksenbillett. Klagers mor forstår at det er viktig å slå ned på de som misbruker dette, men i dette tilfellet ble det faktisk kjøpt en billett.

Ruters kontrollør hevder at datteren prøvde å lyve på alderen. Dette er en påstand som datteren ikke er enig i. Datteren og venninnen ble begge ilagt gebyr i kontrollen. Når det gjaldt venninnen så frafalt Ruter gebyr. Klagers mor mener derfor det er rimelig at det også skjer i dette tilfellet.

Klagers mor krever derfor at Ruter frafaller kravet om gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klagers representant angående gebyr som hennes datter ble ilagt på T-banens linje 1, den 4. juli 2017.

Datteren ble ilagt gebyr fordi hun hadde en enkeltbillett for barn. Denne billetttypen kan du bruke frem til du fyller 16 år, etter fylte 16 må du kjøpe voksen billett.

Det er kunden ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Spesielt når man ikke er kjent eller på besøk et sted så bør man sørge for å hente inn korrekt informasjon. At man ikke visste eller var i god tro er dessverre ikke grunnlag for å slippe gebyr.

Det er notert fra kontrollør at det ble forsøkt å lyve på alderen når datteren ble tatt, dette kan tyde på at hun var klar over at hun var for gammel til å bruke barnebillett. Ruter ser at dette nå benektes, men det er ingen grunn for at kontrollørene å skrive dette om det ikke medførte riktighet.

På bakgrunn av disse tingene ser Ruter ingen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen mellom Holmenkollen og Vindern fordi hun hadde barnebillett og var mer enn 16 år.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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 er født i februar 2000 og således langt over den alder hun kan reise med barnebillett. Vilkårene for å illegge gebyr for da til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettregler m.v. Informasjon om dette finnes på nettet. Nemnda kan ikke se at Ruter kan bebreides for ikke å ha detaljinformasjon om aldersgrenser på den enkelte billettautomat.

Klager er ikke bosatt i Oslo, men en aldersgrense på 16 år er svært vanlig, jf for eksempel NSB. Klager som var 17,5 år må kunne forventes å ha oppmerksomhet omkring aldersgrensen. Når hun likevel kjøpte barnebillett uten nærmere undersøkelser, tok hun en risiko for ikke å ha gyldig billett.

Klager har vist til at hennes venninne som hun reiste sammen med fikk frafalt gebyret i ettertid og at dette innebærer forskjellsbehandling.

Nemnda er enig i at dette kan virke uheldig og har forståelse for at klager opplever vurderingen og resultatet som urimelig. Det er heller ikke gitt opplysninger fra Ruter om i hvilken grad sakene er vurdert i sammenheng.

Nemnda er av prinsipielle grunner tilbakeholden med å vurdere Ruters skjønnsmessige vurderinger.

På denne bakgrunn finner nemndas flertall, nemnda leder og bransjerepresentantene, etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas mindretall – forbrukernes to representanter- er av den oppfatning at Ruter i dette tilfellet har foretatt en urimelig forskjellsbehandling av klager og hennes venninne uten å ha begrunnet forskjellsbehandlingen i tilstrekkelig grad. Ruter har heller ikke opplyst noe om at de har behandlet sakene samlet til tross for at venninnene begge var over 16 år og reiste sammen med hver sin ugyldige billett. Mindretallet mener derfor at også klager bør gis medhold i sin klage.»

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)