

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført misforståelse ved påfylling på reisekort.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00496

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 10. mars 2022.

Klager anfører at hun hadde til intensjon å kjøpe billett for sone 1. Klager anfører at hun dro til en Mix-butikk to-tre dager før reisen for å kjøpe / fylle på månedskort for sonen som var for Oslo. Klager anfører at hun skulle skaffe seg månedskort for Oslo siden hun skulle på universitetet flere ganger den måneden. Klager anfører at personen bak skranken imidlertid misforsto og la til den forrige billetten klager hadde kjøpt i stedet.

Klager anfører at hun om morgenen den 10. mars måtte dra tidlig med T-banen, og hun måtte skynde seg. Klager anfører at hun gikk på T-banen og hadde kortet klart. Klager anfører at hun var sikker på at hun hadde gyldig billett da kontrolløren kom og sjekket billetten hennes. Klager anfører at hun håper på forståelse for frustrasjonen og stresset hun kjente på siden hun var 100 % sikker på at hun hadde riktig billett. Klager anfører at hun ble veldig forvirret da hun fikk beskjed om at hun bare hadde billett for én sone. Klager anfører at hun ikke hadde noen kontroll over dette. Klager anfører at kontrolløren sa at å sende inn en klage kan fikse problemet, siden situasjonen hennes var forståelig. Klager anfører at hun ikke kunne ha gjort noe annerledes når det var snakk om en annen persons feil. Klager anfører at hun er frustrert og føler at hun ikke blir hørt av Ruter.

Klager anfører at hun fikk en annen respons fra Ruter skriftlig enn hun fikk muntlig på telefon. Klager anfører at hun står fast ved at hun ble satt i en vanskelig posisjon og at opplevelsen og begrunnelsen hennes er blitt ignorert. Klager anfører at hun står fast ved at hun ikke har gjort noen feil og at hun beklager misforståelsen som oppsto på grunn av en annen persons feil. Klager anfører at hun vet at hun har et ansvar for å passe på at hun har billett for reisen, men at det er vanskelig når man ikke tar trikk eller T-banen ofte

og er elev på en videregående skole der man blir fortalt at man må dra til visse steder for fag og timer.

Til Ruters tilsvar anfører klager at hun vet at det kan være hennes skyld at hun ikke sjekket billetten før inngangen til T-banen, men hun har allerede nevnt at hun er student på videregående i nærheten av der hun bor. Klager anfører at hun ikke drar til Oslo ofte, men at hun dro til Oslo den dagen på grunn av skolens krav om å besøke universiteter, som hun var ivrig etter å kunne utforske. Klager anfører at hun var forvirret og skuffet over at hun ikke så igjennom billetten selv om hun var sikker på at den var for riktig sone. Klager anfører at hun håpet på en advarsel i stedet for et gebyr. Klager anfører at hun ikke har mulighet til å betale på grunn av dårlig økonomi hjemme. Klager viser til at hun siden sist alltid har kjøpt billett og nå har lastet ned den nye Ruter-appen. Videre anfører klager at hun alltid har med seg busskort for skoleveien og alltid husker å ha billett på telefonen for reiser med T-banen som går utenfor sonen hun bor i. Klager anfører at hun håper at det kan vises forståelse for misforståelsen og anfører at hun alltid skal huske å respektere Ruters krav og regler.

Klager vil til slutt også blant annet poengtere at hun ikke er så kjent med Ruter og appen, og at hun har vært komfortabel med å bruke reisekort. Videre anfører hun at hun har vært vant med at skolen fikser billett til henne de få gangene hun har reist med T-banen i Oslo, og at hun ellers har reist med bil med familien. Klager understreker at hun var veldig stresset den dagen, men at hun, om hun husker korrekt, spurte den unge jenta bak kassen på Mix-butikken om å fylle opp reisekortet slik at hun kunne reise til Oslo. Klager anfører videre at hun fikk beskjed av kontrolløren om at hun hadde en god grunn til å være misfornøyd og derfor burde klage. Klager anfører at det blir vanskelig å betale gebyret og står fast ved at det føles urettferdig når hun ikke har gjort noe galt. Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på T-banelinje 3 den 10. mars 2022. Gebyr ble ilagt da billett i fremvist reisekort kun var gyldig i sone 2V, hvor klager bor. Hele T-banenettet ligger i sone 1. Historikk i reisekort viser billetter for sone 2V.

Reisende er selv ansvarlig for å sørge for å ha gyldig billett i den eller de sonen/e han/hun reiser i.

Det vises til Ruters 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 kontrollsonen. 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 at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 10. mars 2022 som følge av manglende 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. 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Ved kontrollen fremviste klager et reisekort som var gyldig i sone 2V, mens hun reiste i sone 1. Klager hadde således ikke gyldig billett for sonen hun reiste i, og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at hun fikk fylt på reisekortet i en Mix-butikk og at hun var 100 % sikker på at hun hadde gyldig billett for reisen. Klager har anført at personen i butikken har gjort en feil, noe klager mener hun ikke kan lastes for. Videre har klager anført at hun ikke reiser med kollektivt eller drar til Oslo ofte.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med billettsystemet, og det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett på reisekortet for sonen man reiser i. Dette gjelder også om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg, på aktuell strekning eller lignende.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

