

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ikke aktivert billett

Dato

06.02.2019

Saksnummer

2018-04260

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken fordi hun ikke hadde aktivert sin billett.

Klager viser til at skjermen på billettautomaten ikke viser engelsk språk. Ettersom klager har begrenset norskpråklig kunnskap, var hun av den oppfatning at skjermen viste gjenstående tid på billetten. Hun fikk heller ingen informasjon om at billetten i reisekortet måtte aktiveres da hun kjøpte billetten.

Klager ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 8. november 2018 fordi hun ikke hadde aktivert sin billett.

Billetten må aktiveres som det første du gjør når du går om bord. Det er ikke adgang til å sette seg ned eller gjøre andre ting før man velger å aktivere.

I dette tilfellet var billetten kjøpt 16. oktober, men den ble først aktivert etter kontrollen 8. november. Det ligger eldre billetter i det samme reisekortet, og disse har blitt aktivert etter kjøp. Det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett. Billetten må være aktivert for at den skal være gyldig, det holder ikke at den er betalt.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 8. november 2018 ilagt gebyr 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.

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.

Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for å sette seg inn i billettsystemet og forsikre seg om at billetter er aktivert.

Nemnda har merket seg Ruters opplysninger om at det i klagers reisekort var flere eldre billetter som var aktivert. Dette tyder på at klager var kjent med at billetter måtte aktiveres.

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)