

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Feil billettkategori. Anført at det ikke er forskjell på ungdoms- og studentpriser i hjemlandet.

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01879

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 19. november 2021.

Klager anfører at hun skulle fly hjem denne dagen for å være med i en begravelse. Hun oppdaget at hun hadde valgt feil billettkategori samme dag. Hun anfører at hun ikke hadde til hensikt å kjøpe feil billett. Klager anfører at hun ikke snakker så godt engelsk og at i Frankrike er det ingen forskjell på ungdoms- og studentpriser. Klager anfører at hun alltid betaler for månedsbillett.

Klager anfører at hun gikk bort til kontrollørene for å spørre om hvordan hun kunne få endret billetten til riktig kategori. Klager oppgir at én av kontrollørene var uhøflig mot henne og gjorde narr av henne. Klager anfører at kontrolløren ikke viste noen form for forståelse eller respekt. Klager anfører at hun var stresset på grunn av at hun hadde et flytog hun måtte rekke, men hun fikk ingen hjelp av kontrolløren. Klager anfører at hun ble holdt tilbake av kontrolløren og bare så vidt rakk flyet, etter å ha kommet for sent til flytoget hun skulle ta.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Hun er for gammel for å reise med barnebillett.

Det er den reisendes ansvar å sørge for at riktig billett er kjøpt.

Ruter kan ikke se at det er grunnlag for å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 19. november 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har anført at hun var på vei til flyplassen for å reise til en begravelse i utlandet og oppdaget at hun hadde kjøpt billett i feil kategori. Hun har anført at hun prøvde å få hjelp av kontrolløren til å endre til riktig billettkategori, men at hun ikke møtte noen forståelse. Hun har videre anført at det ikke er forskjell på ungdoms- og studentpriser i Frankrike.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene, og det fremgår av Ruters vilkår at passasjerer må ha gyldig billett ved påstigning, noe som også innebærer at passasjerer må passe på at korrekt billettkategori er kjøpt.

Nemnda kan ikke se at det forhold at andre land har andre billett-/priskategorier gir grunnlag for frafall av gebyret. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)