

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Feil billettkategori

### Dato

20.09.2018

### Saksnummer

2018-02347

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han kjøpte billett med reisekort registrert som honnør.

Klager viser til at han benyttet et lånt reisekort uten at han hadde kjennskap til rabatten som var registrert på kortet. Videre understreker klager at det står tydelig på Ruters nettside at reisekortene er upersonlig, og at de kan lånes bort.

Ruter har i sitt tilsvaret til klager hevdet at den reisende selv er ansvarlig for å ha gyldig billett. Klagers oppfatning er han hadde gyldig billett da han benyttet seg av det upersonlige reisekortet, som ikke var merket med honnørrabatt.

Klager hevder at han ikke kan bli ilagt et gebyr på 1 150 kroner når han har betalt for en billett i henhold til informasjon på Ruters nettside. Klager kan ikke holdes ansvarlig for at informasjonen som er gitt på selskapets hjemmeside er selvmotsigende. Ifølge Forbrukerrådet må alle aktører følge opp sin annonsering overfor kundene, noe Ruter ikke har gjort i dette tilfellet.

Klager påpeker også at han har mottatt et purregebyr uten at Ruter har sendt regning i posten.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret på 1 150 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 23. juni 2018 fordi han reiste med honnørbillett uten å oppfylle kravene for denne rabatten.

I kontrollen ble det opplyst at klager har overtatt reisekortet fra sin mor.

På gebyret som klager har lagt ved klagen står det tydelig betalingsinformasjon med KID og kontonummer som skal benyttes ved betaling. Det er fakturaen som han får med seg i kontrollen.

I utgangspunktet er alle Reisekort like, og det er mulig å legge inn både barne- og voksenbilletter i kortene. Det er riktig at kortene er upersonlig, det er også billettene som ligger i kortet. Det er likevel et krav at den som benytter kortet oppfyller kriteriene som gjelder for de ulike billettene. Det er ikke adgang til å benytte student- eller honnørbillett uten å oppfylle kravene som gjelder for disse billettene.

I reisekortet til klager ligger det ikke billetter, men reisepenger. Kortet fylles opp med et ønsket beløp. Når kortet legges på en kortleser trekkes det en enkeltbillett. Både beløp og varighet fremkommer da i vinduet på kortleseren.

Fordi alle kort i utgangspunktet er like må Ruter legge inn en profil i kortet for at riktig beløp skal trekkes ved avlesning. Derfor må det legges inn voksen, honnør, eller barneprofil, slik at riktig pris blir trukket. Dette gjøres hos salgsstedet når kortet kjøpes.

Det er kundens ansvar å sørge for at korrekt billett benyttes. Kortene har et felt på baksiden, hvor man eksempelvis kan skrive navn eller om det er et voksen-, barn- eller honnørkort.

At man er i god tro er dessverre ikke grunn nok til å slippe gebyr. Ruter antar at klager kjente til at hans mor oppfyller kravene for honnørbillett, og at han benyttet seg av dette.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen 26. juni 2018 ilagt gebyr da han fremviste et reisekort med honnørbillett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår 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 hadde kjøpt feil billett da han ikke kunne fremlegge gyldig bevis for reise med honnørrabatt.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager viser til at han betalte reisen med et lånt reisekort og at han ikke hadde kjennskap til at kortet var registrert med honnørrabatt.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at man har billett i riktig billettkategori.

Ved validering av reisekort vil både beløp og varighet vises i vinduet på kortleseren. Klager burde på dette tidspunktet merket seg at billettprisen var tilnærmet halvparten av prisen for enkeltbillett under kategorien voksen.

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)