

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett for feil sone

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02095

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på Stortinget stasjon fordi hun hadde kjøpt billett for feil sone.

Klager viser til at hun kjøpte en enkeltbillett for 35 kroner via Ruters billett app, som er taksten over hele T-bane nettet. Da hun ble kontrollert på Stortinget fikk hun beskjed om at det var lagt inn feil sone. Billetten var for sone 2V og ikke sone 1. Hun ble da ilagt gebyr på 950 kroner, som hun betalte på stedet.

Klager mener det er urimelig at hun ble ilagt gebyr da hun faktisk hadde betalt for reisen. Hun mener det er en svakhet ved Ruter sin app som gjør at det er veldig lett å ta feil av soner når man kjøper billett. Klager har kjennskap til flere som reiser på feil sone, dessverre hadde hun uflaks og ble tatt.

Klager ber om at Ruter refunderer utgiften til gebyret på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 9. juli 2018 fordi hun brukte en billett for en annen sone enn den hun reiste i. Gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn.

Billetten til klager var gyldig for sone 2V, mens klager ble stoppet i sone 1. Det er kundens ansvar å passe på at man har billett for riktig sone.

Det er riktig at billetten for sone 2V koster det samme som en billett for sone 1, men Ruter kan ikke vite om klager først har reist i sone 2V for deretter å benytte seg av T-bane i sone 1. Ruter kan derfor ikke godta at man benytter en billett for en annen sone enn den man faktisk reiser i.

I vedlegget "kjøp i app" viser Ruter hvilke muligheter man har når man skal kjøpe en enkeltbillett for en sone. Passasjerer kan velge å kjøpe billett basert på stoppested. Da vil sone man befinner seg i komme opp i "fra" feltet. Alternativt kan man manuelt søke opp riktig stoppested, og på den måten finne riktig sone. Det er også mulig å kjøpe billett fra sone til sone. Også her er fremgangsmåten den samme, enten velge foreslått "fra" holdeplass med riktig sone, eller manuelt fylle inn riktig sone.

Ansvarer ligger som nevnt tidligere, hos kunde. Ruter kan på ikke se noen grunn til å refundere det betalte gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på Stortinget stasjon 9. juli 2018 ilagt gebyr fordi hun hadde billett for feil sone.

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 hadde billett for sone 2V, men ikke for reise med T-bane i sone 1.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billett. Klager har forklart at hun reiste fra Gjønness T-bane stasjon og skulle til Grønland. Begge disse stasjonene ligger i sone 1. Klager bor på Haslum (Gjønness stasjon) og ifølge gebyrrapporten opplyste hun til kontrolløren at hun pleide kun å kjøpe billett for sone 1.

Det er uklart hvorfor klager hadde billett for sone 2V. Så vidt nemnda forstår vil det kreve et valg i mobilappen om endring til annen sone når man vanligvis reiser i sone 1 og reisen starter i sone 1.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyrreaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent reaksjon da det er ulike årsaker til at reisende ikke har korrekt billett. Det er heller ikke avgjørende at billetten har samme pris da den ikke viser hvor forskjellige reisende starter reisen.

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)