

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av ilagt gebyr ved reise med T-bane

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-01961

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde ved en feiltakelse klikket på feil applikasjon da hun kjøpte 30-dagersbillett og endte opp med å kjøpe månedsbillett for Skyss i Bergen når hun egentlig skulle kjøpe månedsbillett for Ruter i Oslo. Klager understreker at hun var i god tro og oppdaget ikke feilen før hun sjekket nettbanken etter at hun ble ilagt gebyr for manglende billett under en kontroll på T-banen i Oslo.

Klager har tatt T-banen til jobb i Oslo i over 30 år og har det siste året gått over til bruk av mobilbillett. Klager erkjenner at hun ikke hadde gyldig billett hos Ruter, men etter hennes mening burde selskapet vise forståelse for at det er mulig å gjøre en feil. Det er ikke alle over 60 år som er helt fortrolig med bruk av mobilbillett isteden for tradisjonelle reisekort. Det burde også tas med i betraktningen at klager har vært trofast kunde hos Ruter siden hun flyttet til Oslo i 1981 og har aldri tidligere blitt påtruffet uten gyldig billett. Klager ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 21. mars 2019 fordi hun ikke hadde gyldig billett. Det er kundens ansvar å påse at man har gyldig billett. At man har vært i god tro er dessverre ikke grunn til å slippe gebyr.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 21. mars 2019 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise noen 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager hadde ikke gyldig billett fra Ruter og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg at klager ved en feil hadde kjøpt månedskort fra Skyss i stedet for Ruter. Klager hadde i to år bodd i Bergen og nylig kommet tilbake til Oslo i desember 2018.

Nemnda har forståelse for at det er ergerlig å betale gebyr i dette tilfellet, men mener at klager selv må ta konsekvensene av den feil hun gjorde.

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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)