

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet billett

Dato

12.10.2018

Saksnummer

2018-02582

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med T-banen, men fikk ikke kjøpt billett fordi billettautomaten kun tillot kjøp dersom man hadde reisekort.

Klager gikk derfor ombord på banen med den oppfatning av at det var mulig å kjøpe billett via melding, slik som det er mulig å gjøre hos AtB. Dessverre var ikke dette mulig, og klager ble ilagt gebyr.

Klager viser til at det ikke stemmer at det var mulig å kjøpe impulsbillett da klager skulle ta banen. Det at Ruter ikke tar ansvar i denne saken mener klager vitner om manglende oversikt over eget billettsystem.

Videre peker klager på at Ruter ikke har tatt stilling til hans påstand om at det er diskriminerende av selskapet og ikke tilby andre alternativ for billettkjøp for reisende som ikke har smarttelefon. Klager fastholder derfor kravet, og mener at Ruter har sviktet i denne saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 20. august 2018 fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

Alle T-banestasjoner har en automat som selger billetter. Det er ikke riktig at det er et krav om reisekort for å kjøpe billett. Det er mulig å kjøpe enkeltbillett eller 24 timersbillett uten reisekort. Dersom det velges en av de to alternativene blir det utstedt en impulsbillett, som må aktiveres på vanlig måte før ombordstigning.

Det er kundens plikt til å sette seg inn i hvordan betalingssystemet fungerer.

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

Nemnda bemerker

Klager ble den 20. august 2018 ilagt gebyr ved en utkontroll ved T-banestasjonen på Jernbanetorget fordi han ikke hadde 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 kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

I klagen er vist til at det ikke var mulig å kjøpe billett på automaten uten reisekort og at han derfor trodde han kunne kjøpe billett via sms.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemet og hvordan billetter kjøpes. Ved billettautomatene på holdeplassene kan enkeltbilletter og 24-timers billetter kjøpes også uten reisekort.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne 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)