

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for å ha reist med feil billett

### Dato

21.01.2020

### Saksnummer

2019-03751

### Tjenesteytere

Østfold Kollektivtrafikk

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 5.september 2019 da hun ble ilagt gebyr for å ha reist med feil billett. Dagen før skulle klager fylle på reisekortet sitt med en voksenbillett. Bussjåføren la ved en feil inn en ungdomsbillett som klager betalte for før hun oppdaget at dette var feil. Deretter påpekte hun til bussjåføren at hun skulle ha voksenbillett. Etter dette ble gjort et nytt forsøk for å kjøpe korrekt billett. Dette kjøpet ble gjennomført og klager trodde derfor at hun hadde kjøpt korrekt billettype. Klager mener at det har blitt trukket to ganger fra kontoen hennes.

Klager ble ilagt gebyr for å reise med UngVoksen billett. Klager mener at bussjåføren har lagt inn feil billett ved det andre kjøpsforsøket også, slik at hun reiste med en UngVoksen billett når hun trodde hun reiste med voksenbillett.

Klager krever at gebyret frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 5.september 2019 fordi hun reiste med feil billett. I henhold til våre befordringsvedtekter er den reisende til enhver tid ansvarlig for å sørge for å ha med gyldig kort/billett på reisen. Det er kundens ansvar å sørge for å kjøpe rett billett.

Østfold Kollektivtrafikk finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for frafall av gebyr.

### Nemnda bemerker

Klager ble den 5. september 2019 ilagt gebyr på bussen da hun reiste på en billettkategori hun ikke var berettiget til. Hun hadde Ung/voksen billett, men var fylt 26 år.

Nemnda viser til befordringsvedtektene for Østfold kollektivtrafikk hvor det under avsnittet Billetter vises til at den reisende selv må sørge for å ha mottatt riktig billett. Reisende som ikke kan vise gyldig billett må betale et ekstra gebyr.

Nemnda legger til grunn at ung/voksen billett kan benyttes fra 20 til og med 24 år. Klager reiste følgelig med feil billettkategori og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager mener at bussjåføren la inn feil billettkategori for månedskortet. Hun reagerte, og det ble kjøpt en ny billett. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at det den 4. september først ble trukket kr. 300 (ungdomsbillett) og deretter kr. 450 (ung/voksen billett).

Nemnda bemerker at klager skulle hatt voksen billett, kr. 700.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å fravike prinsippet om at klager selv må sjekke om man har fått riktig billett.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i klagen.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)