

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for bruk av feil billetttype

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

061/16 K

### Tjenesteyter

Ruter

**Klager har i det vesentlige anført: 25. januar tok klager buss 31E fra Oslo til Lysaker, om bord var det kontroll. Klager pleier å kjøpe sine månedskort hos Narvesen, men denne dagen hadde hun kjøpt billett på Ruters mobil-app. Under kontrollen fremkom det at klager hadde kjøpt ungdomsbillett, men fordi klager er 21 år har hun ikke lov til å reise på ungdomsbillett og ble ilagt gebyr.**

Klager ble fortalt av kommisjonæren på Narvesen at hun kunne reise på ungdomsbillett til hun var 21 år, det kom derfor som en overraskelse at hun skulle ha kjøpt voksenbillett. Da klager kjøpte billett på mobilen hadde hun lav batterikapasitet og det var derfor vanskelig å se hva som stod på skjermen. Klager legger også til at hun hadde hastverk. Klager er lei seg for det inntrufne og håper Ruter vil slette gebyret hun ble ilagt.

**Ruter har i det vesentlige anført: klager ble stoppet i billettkontroll på busslinje 31E den 25. januar 2016, her ble det fremvist en 30-dagers billett for ungdom. Da klager ikke oppfyller kravene til ungdomsrabatt ble gebyr ilagt.**

Ungdomsrabatt kan man bruke fra og med fylte 16 år frem til den dagen man fyller 20 år, dette står opplyst på Ruters holdeplasser, om bord i alle kjøretøy samt på Ruters nettsider. Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke bestemmelser som gjelder om priser og rabatter.

Første henvendelse fra klager kom til Ruter 25. januar 2016. Forklaringen til klager er at en ansatt på Narvesen har opplyst om at ungdomsrabatt kan brukes frem til man fyller 21 år. A fylte 21 år i april i år. Det er vanskelig for Ruter å ta stilling til om dette er opplyst fra en ansatt hos Narvesen eller ikke. Billetten hun brukte var ikke kjøpt hos Narvesen, men på Ruters billett-app.

Når man velger ungdomsbillett i app-en, så står det tydelig at denne billetten er for de som er under 20 år. Ruter mener derfor at det ikke er grunnlag for å frafalle dette gebyret, da det

kommer klart frem i app-en hvilke betingelser som gjelder for denne billetterabatten, samt at denne informasjonen er godt informert om.

Ruters standpunkt er derfor ikke endret i denne saken, Ruter opprettholder kravet om gebyr.

### **Nemnda bemerker:**

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på buss fra Oslo til Lysaker uten gyldig billett og ble ilagt gebyr. Klager hadde en månedsbillett for ungdom, men hadde ikke rett til å bruke denne da hun var mer enn 20 år.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at ungdomsbillett kan brukes av personer mellom 16 og 20 år. Billetten var kjøpt gjennom Ruters mobil-app. Ved bruk av app-en gis det informasjon om at ungdomsbilletten gjelder under 20 år. Aldersgrensen fremgår klart ved steget: «Velg reisende» som kjøper må ta stilling til. Samme informasjon er gitt på nettet.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. Skyss Annelin Woll Skotnes.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*