

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av feil billettkategori.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-02114

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant viser til at sønnen på 16 år ble ilagt gebyr som følge av feilaktig billettkategori. Sønnen hadde kjøpt en enkeltbillett under billettkategorien barn.

Klager representant informerer at sønnen til vanlig bruker Ruter sin billett-app, og at ved kjøp av månedsbillett er det på appen en egen meny med valg av reisende og god beskrivelse av aldersgrenser. Siden sønnen er 16 år velger han ungdomsbillett ved kjøp av månedskort.

Da klager skulle kjøpe enkeltbillett var det ingen separate valg av reisende, eller informasjon om aldersgrenser. Kun mulighet til å velge mellom voksen eller barn/honnør. Siden klager ikke tenker på seg selv som voksen, samt at han er klar over at prisen han betaler for månedsbillett er det samme som barn betaler, valgte han barn.

Klagers representant mener at Ruters app har en klar mangel ved at den reisende ikke er tilstrekkelig informert ved valg av billett-type. En slik mangelfull informasjon bør ikke gå utover den reisende.

Klager krever derfor at app`en må forbedres, og at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr som han ble ilagt på T-banen 11. august 2017.

Klager fikk gebyr fordi han reiste med barnebillett, en rabatt han er for gammel til å bruke. Gebyret er således korrekt ilagt. Klagers forklaring er at han normalt bruker 30-

dagersbillett og da bruker han ungdomsbillett. Ungdomsbillett finnes kun som 30- og 7 dagersbillett, og er en rabatert billett for de mellom 16 og 20 år. I kategorien for enkeltbillett er ikke ungdom et alternativ, for dette finnes ikke. Enkeltbilletter finnes kun i kategorien barn, honnør og voksen. Enkeltbillett for barn kan du bruke om du er mellom 4 og 16 år, etter fylte 16 så må enkeltbillett for voksen brukes.

Det er riktig at det ikke står noe om aldersgrense når du gjør selve kjøpet, men under hjelp og kontakt i appen så finnes det lenker inn til ruter.no med informasjon om blant annet aldersgrenser. Ruter ser i billetthistorikken til klager at det er kjøpt 9 enkeltbilletter for barn i perioden fra 4.7. frem til kontrollen 11.8. Dette kjøpet var dermed ikke et enkelt tilfelle. Det kan derfor virke som om det ikke er forsøkt å finne korrekt informasjon. At man er i god tro er dessverre ikke nok til å slippe gebyr.

Ruter ser derfor ikke noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

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 er født 16.11.2000 og var ca 16 år og 9 måneder da han ble ilagt gebyr. Han kunne da ikke lenger reise på barnebillett og vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Nemnda viser til Ruters redegjørelse for billetttypene for barn og ungdom derunder at ungdomsbillett ikke finnes som enkeltbillett.

Den reisende har selv ansvar for å sette seg inn i reglene for de forskjellige billetttyper. Klager hadde i noen tid brukt ungdomsbillett og måtte være klar over at han ikke lenger var barn i forhold til Ruters billettsystem.

Nemnda har forståelse for at klager kan ha blitt usikker når han ikke fant alternativet ungdom ved kjøp av enkeltbillett. Når han velger å kjøpe en barnebillett, tar han en risiko. Nemnda har også merket seg at klager har kjøpt barnebillett en rekke ganger i tiden april - august 2017 og har hatt god tid til å undersøke billetttypene nærmere.

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)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)