

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01473

Tjenesteytere

Ruter

NSB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt klage på ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett for sone 1.

Klager hadde forut sin reise inn til Oslo forhørt seg med en som behandlet Ruter billetter om det var slik at periodebilletten hun hadde hos NSB, også gjaldt for kollektivtransport innenfor sone 1 i Oslo. Vedkommende kunne da bekrefte at det var mulig for klager å benytte seg av samme billett siden NSB og Ruter samarbeider.

Da klager gikk på trikken i Oslo ble hun stoppet i kontroll og ilagt gebyr fordi hun ikke hadde gyldig billett. Dette mener klager er feil da hun ikke kan holdes ansvarlig for at det ble gitt feil informasjon av personellet hun spurte. Da klager kontaktet NSB på telefon ble det opplyst at hun bare kunne sende en klage og så ville hun slippe å betale. Klager har i ettertid fremsatt klage til NSB og Ruter uten å få medhold i sitt krav.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage vedrørende gebyr som ble ilagt 30. april fordi klager ikke kunne vise gyldig billett.

NSB og Ruter har prissamarbeid innefor Oslo og Akershus. Utenfor Akershus er det NSBs egne priser som gjelder. NSB billetter gjelder for den strekningen den er kjøpt for, fra stasjon til stasjon. Det er ikke mulig å bruke slike billetter hos andre selskaper, verken i Oslo eller på Kongsvinger. Dersom man skal benytte seg av andre kollektivselskaper i disse områdene må man kjøpe en tilleggsbillett.

Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Klager opplyser at hun har snakket med noen som har gitt henne klarsignal til å benytte NSBs billett på Ruters linjer. Det fremgår ikke av klagen hvilket selskap vedkommende jobbet for, eller hvor denne informasjonen ble gitt. Ruter synes det er rart om det skal ha blitt opplyst at NSBs billetter kan benyttes ved kollektivtransport, da det alltid har vært en bestemmelse om at tilleggsbillett må kjøpes i slike tilfeller.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken ved Jernbanetorget 30. april 2018 ilagt gebyr da hun kun viste en periodebillett fra NSB.

Saken dreier seg om at klager ikke hadde gyldig billett for reise med Ruter. NSB er ikke part i saken.

Det fremgår av Ruters transportvilkår 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.

Nemnda legger til grunn at NSBs billetter ikke kan benyttes på Ruters trikker og T-bane uten kjøp av tilleggsbillett.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemene.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager skal ha fått opplysninger fra en ansatt i Ruter om at NSBs periodebillett kan benyttes på trikken. Det anses også lite sannsynlig at det fra NSBs kundeservice er opplyst at gebyret ville bli ettergitt.

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.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

