

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett med feil sone

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02734

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun hadde billett med feil sone.

Klager viser til at RuterBillett appen hadde registrert feil sone da hun kjøpte billetten. Ved en tidligere kontroll ble billetten sjekket uten at det ble påpekt feil billett. Klager reagerte derfor ikke på at det sto sone 3s på billetten. Klager understreker at hun ikke har vært i nærheten av en sone 3s da billetten ble kjøpt.

Kontrolløren sjekket klagers historikk med det utgangspunkt at klager skulle få en advarsel, men på grunn av tidligere registrert advarsler ble klager ilagt gebyret.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 22. august 2018 fordi hun reiste med billett som var gyldig i sone 3s, men reisen foregikk i sone 1. Det er kundens ansvar å påse at billetten er gyldig for den sonen man reiser i.

Ifølge kontrollør hadde han i utgangspunktet tenkt å gi en advarsel, og la klager slippe gebyr. Prosedyren er at passasjerens historikk skal sjekkes før en slik advarsel gis, for å unngå at en passasjer får advarsler på samme grunnlag flere ganger. Da kontrolløren sjekket klagers historikk kom det frem at hun har fått to advarsler tidligere, hvor hun har sluppet å betale i begge tilfellene. Det ene gebyret gjaldt billett med feil sone, akkurat som i dette tilfellet.

Ruter gir ikke flere advarsler på samme grunnlag. Klager burde etter det første gebyret ha forstått viktigheten av å sørge for riktig sone når hun reiser.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 22. august 2018 ilagt gebyr fordi hun hadde billett for feil sone.

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 hadde billett for sone 3S, men ikke for reise med trikk i sone 1.

Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billett. Klager har forklart at RuterBillett appen må ha valgt feil sone da hun kjøpte billett. Ifølge gebyrrapporten hevdet klager først at hun ikke var klar over det med soner, og så endret hun forklaring til at det var appen som valgte sone selv.

Nemnda finner det ikke sannsynlig at klager var ukjent med Ruters soneinndeling og viser til at klager har to advarsler fra tidligere, hvor den ene ble gitt på grunn av billett med feil sone.

Nemnda finner ikke grunnlag for å 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)