

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-03039

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han hadde kjøpt en enkeltbillett under kategorien honnørbillett istedenfor voksenbillett.

Klager viser til at han var av den oppfatning at studenter kunne kjøpe enkeltbillett under kategorien honnør- og barnebillett. Ut fra klagers perspektiv er det ingen innlysende logikk i at han skal betale en billett til full pris, når både passasjerer i militærtjeneste, trygdeyttere og pensjonister kan benytte seg av honnørkategorien.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt 18. november 2017. Klager fremviste en enkeltbillett for barn i kontrollen. Klager er født i 1989 og dermed for gammel til å bruke barnebillett, som er beregnet for barn mellom 4 - 16 år. Gebyret er således korrekt ilagt.

Klagers forklaring er at han trodde at han kunne benytte seg av barnebillett fordi han er student. Studentrabatt er en rabatt som kun gjelder på 30-dagersbilletter, og gis til studenter mellom 20 og 30 år. Det finnes ikke studentrabatt på enkeltbilletter, og det er derfor ikke mulig å velge dette ved kjøp av enkeltbillett i appen.

Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. At man er i god tro eller ikke visste er ikke grunn til å slippe gebyr. Ruter ser derfor ingen grunn til å endre 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, samt betale for reisen i henhold til de vilkår og priser som er fastsatt av Ruter Jf. punkt 3 bokstav a.

Det følger videre av punkt 6.2 først 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 bemerker at det den reisendes ansvar å sette seg inn i hvilke billettkategorier og priser som gjelder.

Klager var ikke berettiget til å bruke barne- eller honnørbillett og vilkårene for å legge gebyr var til oppfylt.

Klager har vist til at han var av den oppfatning av studenter kunne benytte barnebillett ved kjøp av enkeltbillett.

Nemnda bemerker at Ruter har en ordning med rabatt for studenter når det gjelder 30-dagers billett. Det forutsettes da at det under reisen kan vises dokumentasjon for rett til studentrabatt i form av studentbevis og kvittering for betalt semesteravgift. Studentrabatten er ikke den samme som for barn/honnør. Det er gitt tydelig informasjon om vilkårene for studentrabatt for Ruters nettsider.

Nemnda kan ikke se at klager hadde noen grunn til å tro at han som student kunne kjøpe honnørbillett. Hans argumentasjon om at det ikke er logisk at han som student ikke kan benytte slik billett, kan ikke ses som relevant.

Nemnda har merket seg at klagers kjøpshistorikk skal vise at han kjøpte voksenbillett inntil han ble student. Klager mener at dette viser at han trodde han kunne reise på honnørbillett som student. Etter nemndas syn må klager selv ta risikoen når han i denne situasjonen kjøper honnørbillett uten å undersøke nærmere.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det ikke 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes