

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende billett

Dato

17.11.2016

Saksnummer

063/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 27. mai 2016 tok klager t-banen fra Slemdal stasjon til Majorstuen stasjon. Om bord var det billettkontroll og klager ble ilagt gebyr på kr 1150,- for manglende billett.

Klager har et reisekort av eldre dato, og siden han bor i Fredrikstad er det svært sjelden at han bruker reisekortet. Klager la reisekortet på «boksen» ved Slemdal stasjon, men dette har antageligvis ikke blitt registrert. Klager har opplevd det samme en gang tidligere, at automaten ikke ville registrere kortet, og innrømmer at han burde skaffet seg nytt kort. Det var likevel penger på kortet, og klager håper derfor at han slipper å betale gebyret.

Klager reagerer på at han sendte inn klage på gebyret dagen etter illeggelsen, og at han 6-7 uker senere mottok inkassovarsel. Ruter hadde sendt vedtak til feil e-postadresse, og klager finner det merkelig at de ikke har oppdaget det.

Ruter har i det vesentlige anført:

Klager ble stoppet i billettkontroll den 27. mai 16 på T-banens linje 1. Her kunne han ikke fremvise gyldig billett og ble ilagt et gebyr. Det ble fremvist en billett som var to år gammel.

Ruter har prisendring rundt 1. februar hvert år, da endrer Ruter prisene på de ulike billettslagene, alle billettslagene får ikke nødvendigvis ny pris. Ruter går ut med informasjon om prisendringen, samtidig opplyses det om at billetter til gammel pris kun vil være gyldige i tre måneder etter prisendring. Etter tre måneder kan man få billetten refundert. Dersom prisen ikke blir endret på et billettslag for eksempel enkeltbillett så vil billetten fortsatt kunne benyttes. Siden billetten til klager var to år gammel, så var den ikke lenger gyldig, og ikke lenger mulig å aktivere. At man har en gyldig billett er kundens ansvar.

Klager hevder han leste av billetten sin på Slemdal stasjon. Han er selv ansvarlig for å sjekke at han får godkjent avlesningen. Kortleser vil kvittere med grønt lys og ett pip om billetten er

godkjent og gyldig. Dersom det ikke er noen godkjent eller gyldig billett vill kortleseren lyse rødt og kvitterer med to korte pip. Klager kan ikke ha fått grønt lys i kortleseren på Slemdal.

Klager henvendte seg til Ruter gjennom Ruters kontaktskjema. Her ble det registrert feil e-postadresse av klager selv. Ruters første svar til ham ble derfor sendt feil, og han mottok ikke dette svaret. Etter at betalingsfristen ble passert ble det derfor sendt ut en purring. Feilen med e-postadressen ble rettet opp da klager tok kontakt to måneder senere, etter at han mottok purringen. Purregebyret ble slettet og svaret ble sendt på nytt.

Da det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett, samt å sette seg inn i priser og regler så mener Ruter at det ikke er grunnlag for frafall i denne saken. Ruter opprettholder derfor sin avgjørelse.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på T-banen uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Dette fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter app.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager hadde et to år gammelt reisekort som det fortsatt var reisepenger i. Han bruker kortet lite da han bor utenbys.

Nemnda viser til Ruters forklaring om hva som sannsynligvis har skjedd med kortet, og at billetter til gammel pris sannsynligvis ikke lenger var gyldige.

Ved vurderingen av saken legger nemnda betydelig vekt på at klager også en gang tidligere hadde opplevd at automaten ikke ville registrere kortet. Dette varselet burde gitt ham en klar foranledning til å undersøke om det var feil ved kortet.

Nemnd finner 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 nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.