

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at vilkårene for gyldig billett er oppfylt når man har kjøpt billett for én sone.

Dato

10.05.2023

Saksnummer

2023-00545

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 22. oktober 2022.

Klager anfører at han tok trikken fra Bjørvika til Solli plass. Klager anfører at han kjøpte en enkeltbillett i Ruter-appen og aktiverte billetten før påstigning. Klager anfører at billetten var for én sone, 4N, i billettkategorien voksen.

Klager anfører at ved Aker Brygge var det billettkontroll, og kontrolløren påpekte at en billett for sone 4N ikke er gyldig for reise i Oslo. Klager anfører at han fikk beskjed om at han skulle ha kjøpt billett for sone 1 i stedet. Klager anfører at billettprisen ville ha vært den samme, og at dette kun var en formalitetsfeil.

Klager viser til Ruters egne reisevilkår punkt 11, der kravene for gyldig billett er opplistet. Klager anfører at han på bakgrunn av denne mener at han hadde gyldig billett. Klager anfører at det ikke er inntatt noe krav om hvilken sone som skal benyttes ved kjøp av en sone. Klager anfører at, basert på Ruters egne vilkår, hadde han gyldig billett på kontrolltidspunktet, siden det kun stilles krav om korrekt antall soner.

Klager anfører at basert på reisevilkårene punkt 11 er vilkårene for gyldig billett at man har valgt korrekt antall soner, korrekt tidspunkt og korrekt kategori. Klager anfører at han hadde korrekt antall soner, at billetten var aktivert og at billettkategorien var korrekt. Klager anfører at dette ikke er bestridt av Ruter.

Klager anfører at Ruter innfortolker at man i tillegg til å oppfylle kravene i punkt 11 må ha kjøpt billett for sone 1 ved reise i sone 1 og så videre. Klager anfører at dette ikke fremgår av vilkårene og derfor ikke kan ilegges betydning.

Klager anfører at Ruter ikke klarer å vise til hva i deres egen definisjon han ikke oppfyller i henhold til punkt 11.

Til Ruters tilsvaret anfører klager at Ruter fremdeles ikke tar stilling til anførselen hans angående punkt 11 i reisevilkårene. Klager anfører at de gjentar at billett for sone 4N ikke kan brukes i sone 1, men dette fremgår ikke av punkt 11 i reisevilkårene.

Klager anfører at han etter Ruters egen definisjon av hva som er gyldig billett, hadde korrekt billett. Klager anfører at dersom Ruter mener at en billett for sone 1 kun kan brukes i sone 1 og så videre, må dette fremgå klart og tydelig av reisevilkårene.

Klager anfører at han ber nemnda ta stilling til om Ruter kan ilegge gebyr for ugyldig billett selv når kravene til hva som skal anses som gyldig billett i henhold til Ruters reisevilkår var oppfylt.

Klager anfører at billetten hans for øvrig ble aktivert kl. 12.02, og at gebyret ble ilagt kl. 12.18, slik at det ikke er mulig at den kunne ha vært benyttet i en annen sone før gebyret ble ilagt.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt, fordi klager ikke hadde billett for riktig sone. Billetten han reise med var for sone 4V. Han ble stoppet i kontroll i sone 1.

Siden Ruter ikke vet hvor reisen startet eller avsluttes, er det viktig at den reisende har billett for riktig sone, selv om prisen per sone er den samme.

I Ruters reisevilkår står det at passasjerer skal betale i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt. Det er også passasjerens plikt å sette seg inn i vilkårene.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 22. oktober 2022.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning eller inntreden i kontrollsone.

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 kjøpt billett for sone 4N, mens han reiste i sone 1. Klager har imidlertid anført at det ikke fremgår av reisevilkårene til Ruter at man må ha billett for sonen man reiser i.

Nemnda viser til at det fremgår av klagers innsendte billettkvittering at billetten er gyldig i sone 4N. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettssystemene. Det fremgår av Ruters vilkår at passasjerer må ha gyldig billett ved påstigning. Etter nemndas oppfatning innebærer dette at billetten må være gyldig for den strekningen man reiser på, jf. sonekartet.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)