

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig sonebillett.

Dato

15.03.2018

Saksnummer

2018-00450

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr bussen som følge av manglende gyldig billett.

Klager viser til at han tidligere har brukt å kjøpe en tilleggs billett til periodebilletten til bruk når han benyttet kollektivtransport i sone 1. Etter at klager ble informert av en Ruter ansatt om at dette ikke var nødvendig fordi periodebilletten han hadde for strekningen Mjøndal - Oslo gjaldt for over tre soner, sluttet klager å kjøpe ekstra billett for sone 1. Klager informerer at han har blitt stoppet i kontroll rundt 15 - 20 ganger hvor han har vist kun periodebilletten, og ingen kontrollører har nevnt at klager har hatt feil billett.

Klager mener derfor det er feil at han skal lide for at en kontrollør har gitt han feil informasjon, og krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående et gebyr han ble ilagt på bussen den 18. januar 2018.

På gebyret så står det ingenting om hva som er årsak til gebyret, men klager har ikke hatt noen gyldig billett å vise frem, og derfor blitt ilagt et gebyr.

Klager forklarer selv at dette skyldes at han har reist med en NSB billett som gjelder mellom Mjøndalen og Oslo S. NSB sine billetter gjelder for den strekningen den er kjøpt for, du kan ikke bruke andre selskapers linjer innenfor de områdene som togbilletten gjelder for. Derfor tilbys det overgangsbilletter i både Buskerud og i Oslo, i vedlegget 'NSB app tillegg' så kommer dette tilvalget tydelig frem når man kjøper billett.

Klager hevder at han har fått informasjon av en kontrollør om at billetten hans kunne brukes i Oslo, Ruter vet ikke når, hvor eller hvem som har gitt denne informasjonen, så det er vanskelig for selskapet å kommentere. Ruter understreker at reglene for dette alltid har vært slik, så at noen skulle misforstått eller husket feil synes å virke litt rart.

Klager hevder også at han er stoppet mange ganger av Ruters kontrollører uten at de har sagt noe om at hans billett var ugyldig, og han har derfor vært i god tro. Ruters kontrollører vil få en tydelig beskjed når de skanner en NSB billett uten en gyldig tilleggs billett(se vedlegg kontrollapp ukjent produkt). En slik billett vil komme opp med at det er et ukjent produkt, fordi den ikke er gyldig på Ruters linjer. Ruter finner det derfor merkelig at dette ikke skal ha vært oppdaget i en kontroll.

Det er kunden som har ansvaret for å ha gyldig billett for hele strekningen de reiser. Dette innebærer å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. At du må ha tilleggsbillett for kunne bruke Ruters linjer dersom du har periodebillett hos NSB står på Ruters nettsider.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 37 ilagt gebyr da han ikke hadde gyldig billett.

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 periodebillett for reise med NSB fra Mjøndalen til Oslo, men hadde ikke Ruterbillett for reise innen sone 1 i Oslo.

Vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Klager hevder at han på et tidspunkt fikk opplyst av en ansatt i Ruter at han kunne bruke NSB billetten også på Ruter bussen. Han sluttet derfor å kjøpe Ruter billett i tillegg. Hevder også å ha vist kun NSB billetten ved en rekke kontroller uten at det ble reagert på dette.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager har fått slike opplysninger fra en Ruteransatt. Det er videre lite sannsynlig at klager har vært i Ruter kontroll en rekke ganger uten at det er reagert. Ved den elektroniske kontrollen som foretas, vil NSB billetten ikke blitt godtatt. Nemnda viser også til at det på NSB appen tydelig fremgår at det er mulighet for tilleggsvalg for Ruter sone 1 til kr 586 ved kjøp av NSB billetten.

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)
- Olav Grøttland (NSB)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)