

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Bruk av studentbillett etter fylt 30 år.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2018-00741

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager fyller 32 år i 2018 og har betalt for reisekort via avtalegiro i mange år. Han har vært student ved UiO siden han var 27 år og har derfor betalt for studentbillett siden han startet ved Universitetet, uten å være klar over at han ikke kan benytte seg av rabatten etter fylt 30 år.

Da klager ble ilagt gebyr på bussen informerte kontrolløren til klager at han ikke hadde riktig reisekort, og at hendelsen normalt sett ville bli registrert som en første gangs advarsel. Ruter har i ettertid til klager sagt at det det ikke er noe som heter første gangs advarsel.

Da klager hentet sitt nye reisekort på Trafikanten benyttet han muligheten til å forsøke å oppklare situasjonen med gebyret. Kundeservice kunne da informere til klager at kontrolløren ikke hadde registrert saken riktig med tanke på at klager faktisk hadde studentbevis.

Klager mener det er kritikkverdig at han først fikk en misledende forklaring fra kontrolløren, deretter den klare uenigheten blant ansatte hos Ruter hvordan saken egentlig skal behandles, og til sist tilbakemeldingen fra Ruter om at han ikke hadde fremvist gyldig studentbevis. Sistenevnte påstand er faktisk usann. Klager kan dokumentere gyldig studentkort frem til 2019, og semesterkort for våren 2018.

Klager har betalt sine reiseutgifter i god tro om at alt var riktig registrert 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 23. februar 2018. Grunnen til at klager fikk gebyr var fordi han reiste med studentbillett etter fylte 30 år. Klager var derfor for gammel til å benytte denne rabatten da den gjelder frem til man fyller 30 år. Klager fylte 30 år i september 2016.

I kommentarfeltet på gebyret kan det se ut som det heller ikke er fremlagt studentbevis, men under Leg.type så står det at studentbevis ble fremlagt. Notatet om at beviset manglet er derfor feil, men det står også at klager var for gammel for denne rabatten. Ruter antar derfor at det var dette kundebehandler på kundesenteret så var feil i gebyret.

Klager opplyser selv at han har reist på studentbillett i lang tid og at dette er gjort i god tro. Han har dermed reist med en rabatt som han ikke har hatt krav på, og har således spart mye på dette. At en er i god tro er ikke grunn til å slippe gebyret.

Det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett. Dette innebærer at en må påse at man oppfyller kravene til den billetttypen man benytter. Eksempelvis må kunden selv sørge for å bytte billett når de når en alder som gjør at de må endre hva slags billetttype de reiser med.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 23. februar 2018 ilagt gebyr fordi han ikke var berettiget til å benytte studentbillett.

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.

Nemnda viser til at retten til å benytte reisekort for studenter bare gjelder for personer under 30 år. Klager fylte 30 år i september 2016 og var ikke berettiget til studentbillett.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kjøpe billetter i riktig billettkategori. Betingelsene for bruk av studentbillett fremgår på Ruters nettsider.

Nemnda kan ikke se at det 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)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)