

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2018-00617

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager var på besøk i Oslo 12. januar 2018 og benyttet seg av bussen da hun skulle en rask tur på butikken.

Klager hadde glemt mobilen hjemme og kunne derfor ikke fremlegge noen billett da hun ble stoppet i kontroll. Kontrolløren ba klager fremsette en klage da hun kom hjem igjen. Klager har fremsatt klage til Ruter hvor hun viser til at hun hadde en gyldig billett på mobilen som lå hjemme. Ruter har bedt klager fremlegge app-ID eller betalingskort som er blitt brukt ved kjøp av billetten.

Ifølge klager har hun fremlagt to mulige kortnummer som hun har brukt for å kjøpe billetten. Videre viser hun til at Ruter har mottatt app-ID på RuterBillett-appen hun har nå, men at hun ikke har ID nummeret til appen hun hadde da hun befant seg i Oslo. Årsaken til det er fordi den ble slettet pga. plassmangel på mobilen.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt 12. januar 2018. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett. Ifølge klager selv hadde hun glemt mobilen med gyldig billett hjemme.

Ruter har i tidligere svar til klager åpnet opp for at hun kan få fremlegge billetten hun viser til, men dette har ikke klager gjort. Klagers forklarer dette med at hun ikke bor i Oslo og sletter RuterBillett-appen når hun reiser fra Oslo. Ruter kan ikke godkjenne en kontoutskrift som gyldig billett.

Klager benekter ikke at hun ikke hadde gyldig billett når hun reiste. Gebyret er således korrekt ilagt. Ruter har også gitt klager flere muligheter til å dokumentere at hun har kjøpt billett, ved å fremlegge nummer på et betalingskort som er brukt til kjøp i den aktuelle perioden. Dette har heller ikke klager gjort.

Ruter ser på bakgrunn av overnevnte ingen grunn til å ettergi kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen mellom Fayers gate og Majorstuen den 12. januar 2018 ilagt gebyr da hun ikke kunne fremlegge 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 erkjenner at hun ikke kunne vise gyldig billett fordi mobilen lå igjen hjemme. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sørge for at billetten er med ved bruk av offentlig transport.

Nemnda har merket seg at klager i dette tilfellet er gitt mulighet til å dokumentere billett kjøpet også ved å oppgi nr. på betalingsmiddel. Dette er ikke fulgt opp.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)