

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-00926

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

10. november tok klager buss 31 fra Snarøya til Jernbanetorget for videre transport med T-banen til Furuset. Klager aktiverte billetten ved ombordstigning i bussen. På T-banen var det kontroll og klager fremviste billetten sin til en av kontrollørene. Til tross for at klager mente hun hadde gyldig billett, ble hun ilagt gebyr. Under påstigning på bussen var det mange som stod i kø bak klager da hun skulle aktivere billetten. Det var mye støy og klager hørte ikke lydsignalet fra valideringsmaskinen, men bussjåføren bekreftet at alt var i orden.

Klager, som er student, ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyret er ilagt den 10.11.16 kl. 17:40. I kontrollen ble det fremvist en enkeltbillett som ikke var aktivert. Billetten ble aktivert etter kontrollen kl. 17.48 på Grønland stasjon.

Ruter henviser til sine Transportvedtekter hvor det fremgår at det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett når man reiser. Billetten må aktiveres på en kortleser, og det er kundens ansvar å påse at man får grønt signal og ett pip, føreren har ikke noe ansvar for dette. Kortleserne står plassert ved alle dører, slik at det skal være enkelt å aktivere billetten ved påstigning.

Ruter har online overvåking av sitt billetteringsutstyr, og kan se om noen kortlesere har vært ute av drift. Ruter har ingen registrerte feil på de aktuelle bussene på linje 31 denne dagen. På bakgrunn av dette mener Ruter at gebyret er korrekt ilagt og kan ikke se noen grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll på T-banen til Furuset ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsone.

Av samme bestemmelse går det fram 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 har merket seg at klager viste fram en enkeltbillett som var kjøpt 24. oktober 2016, men denne var ikke aktivert. Vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før påstigning eller ikke har aktivert billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)