

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-02532

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant, hans mor, viser til at sønnen ble ilagt gebyr på bussen 13. september 2017.

Sønnen kjøpte en billett på Ruters app, men på grunn av kraftig regn puttet sønnen mobilen raskt tilbake i lommen uten å vente på nedtellingen. Ved kontroll ble det oppdaget at telefonen hadde slått seg av da den ble lagt i lommen, noe som resulterte i at kjøpet ikke ble aktivert. Representanten viser til at kontrollørene ikke var interessert i å høre på sønnens forklaring, men at de var mer opptatt av å forsikre seg om at han ikke skulle stikke av. Kontrollørene hadde stilt seg i en ring rundt sønnen, og opptrådt på en måte som han oppfattet som både skremmende og truende.

Sønnen har videre informert om at kontrollørene ikke "løsnet grepet" før noen andre voksne passasjerer hadde bedt kontrollørene oppføre seg ordentlig. Når sønnen våkner av mareritt om hendelsen den påfølgende natten, da har utøvelsen av makt gått for langt.

Klagers representant er klar over at reise med manglende billett skal bøtelegges, men mener at Ruter bør utvise skjønn overfor mindreårige som på grunn av omstendighetene har feilet. Klagers representant krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klagers representant angående gebyr hennes sønn ble ilagt på bussen den 13. september 2017. Gebyr ble ilagt fordi sønnen ikke kunne fremvise noen gyldig billett i kontrollen.

Denne kontrollen var en såkalt lukket kontroll, det vil si at ingen får forlate bussen, og bussen står stille så lenge kontrollen pågår.

Sønnen hadde ingen billett i denne kontrollen. Når Ruter går inn i sønnens app-id så fremgår det heller ikke at det er startet noen kjøp for den datoen han ble stoppet. Ruter vil kunne se spor av kjøp som er påbegynt men ikke fullført, her ser Ruter ingen slike spor, siste bevegelse i appen er fra dagen før, den 12. september.

Kunden er ansvarlig for å ha gyldig billett når de reiser, dette innebærer at mobilbilletter er bekreftet og betalt før man går om bord på buss eller trikk.

Ruter kan ikke se at det foreligger grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 13. september 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise 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.

Det er ikke bestridt at det ikke kunne vises gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager har vist til at han kjøpte billett, men la telefonen raskt i lomma på grunn av regnvær. Telefonen ble da slått av og han kunne ikke vise billett.

Dette stemmer ikke med Ruters opplysning om at billetthistorikken for klagers app viser at det ikke ble startet noe kjøp av billett den aktuelle dagen. Dette ville vært registrert.

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

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om kontrollørenes atferd var utilbørlig.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes