

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at klager ikke hadde rukket å aktivere billetten som følge av funksjonsproblemer etter fysisk skade.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00320

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 4. februar 2022 som følge av at billetten ikke var aktivert.

Klager anfører at han skulle reise fra Ryen T-banestasjon til Karlsrud T-banestasjon. Klager anfører at han vanligvis bruker enkeltbilletter, siden han ikke går ut så mye på grunn av skader i kroppen. Klager anfører at han er ny i Norge og ikke er i god form som følge av at han er blitt beskutt i Afghanistan. Klager viser til fremlagte psykologuttalelser.

Klager anfører at den aktuelle dagen skulle han aktivere billetten, men armen fungerer ikke på grunn av skuddskadene, slik at det tok tid for ham å ta ut billetten fra lommen. Klager anfører at han ikke kan norsk og ikke fikk forklart dette til billettkontrolløren.

Klager anfører at billettkontrolløren spurte ham om billett med en gang han kom inn på T-banen og før han hadde fått aktivert billetten. Klager anfører at han hadde flere billetter, hvorav tre av dem var brukt, mens én av dem ikke var brukt. Klager anfører at på grunn av språkproblemene var det vanskelig å forklare overfor billettkontrolløren at han hadde flere billetter. Klager anfører at han ga kontrolløren billetten og tenkte at alt var i orden. Likevel fikk han bot, og han anfører at kompisen hans i etterkant gjorde ham oppmerksom på at det var ilagt bot selv om han hadde en ubrukt billett.

Klager anfører at han har full respekt for reglene og at han er hjemme og ikke beveger seg så mye ute til at han har månedskort. Klager anfører at han alltid kjøper enkeltbillett. Klager anfører at han håper det vises forståelse for situasjonen hans og at boten slettes denne gangen. Klager anfører at han lover at dette aldri kommer til å skje igjen.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll om bord på T-banelinje 4 den 4. februar 2022. Det ble fremvist en Impulsbillett som ikke var aktivert. Det vises til at billetten ble kjøpt den 18. januar 2022 og brukt den 16. februar 2022.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- c) bruke billetten i tråd med kunngjorte regler og vilkår, som blant annet finnes om bord på transportmidlene, på ruter.no og i app-en RuterBillett.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 4. februar 2022 som følge av at billetten ikke var aktivert.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klagers billett var ikke aktivert, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han hadde billett, men at han som følge av fysiske skader ikke rakk å aktivere den før kontrolløren kom. Videre har klager anført at han ikke fikk forklart situasjonen overfor kontrolløren som følge av at han ikke kan norsk.

Nemnda bemerker at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetten - billetten må også aktiveres umiddelbart etter ombordstigning. Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon, men kan likevel ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles i dette tilfellet. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike

årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)