

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

19.01.2021

Saksnummer

2020-03390

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 29. oktober 2020. Klager anfører at Ruter hadde skrevet på billettautomaten på Jernbanetorget at de anbefalte å betale via app på grunn av Covid-19 og smittevern, og anbefalte derfor ikke benytte automaten. Klager anfører at det kun var dette som stod på automaten. Det stod ingen informasjon om hvilken app, navnet på den, hvor man kunne finne denne for å få lastet den ned. Hun forklarer at hun ikke bor i Oslo. Klager forklarer at hun vurderte å bruke automaten, men hun så at den var skitten og at det ikke var plassert noen hånddesinfeksjonsprodukt ved automaten. Klager fulgte derfor anbefalingen og på grunn av smittevern brukte hun ikke automaten og gikk direkte inn på T-banen. Klager anfører at det var mangelfull informasjon angående app på billettautomaten.

Klager mener at Ruter nekter på å at det var mangelfull informasjon på hvor og hvordan man kunne kjøpe billett. Hun forklarer at de mener hun kunne spurt andre passasjerer. Klager mener derfor at Ruter fraskriver seg alt ansvar, hvilket klager mener er svært beklagelig.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger hun til at Ruters saksbehandling ikke tar til etterretning hvilken nedgang hun kom fra. Hun forklarer at hun kom fra nedgang Spektrum. Hun forklarer at hun opplever Ruter som usaklige og at de fraskriver seg alt ansvar for mangelfull informasjon, hva gjelder informasjonen plassert på automaten om anbefaling av kjøp av billett. Klager synes at Ruters behandling av saken ikke gir rom for skjønn. Hun synes de ikke følger norsk lov når det gjelder informasjon om kjøp av billett.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. oktober 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Det er opptil den reisende å sette seg inn i Ruter sine reisevilkår og betalingsløsninger. På Jernbanetorget ved nedgang Oslo City er det skiltet på tak og gulv at det er en kontrollsone. Ruter har i tillegg merket billettmaskinene med hvor man eventuelt kan kjøpe billett dersom man ikke kjøper med app eller på selve maskinen. Ved denne nedgangen ligger det en 7-Eleven kiosk kun noen få skritt unna, slik at dersom man snur seg ser man rett på denne.

Etter at Ruter har mottatt klager sin kommentar i saken legger Ruter til at inngang ved Spektrum eller Oslo City (Jernbanetorget) er den samme inngangen. Det er her det er en 7-Eleven kiosk ca. 10 meter fra billettmaskinene.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til at gebyret skal frafalles.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 29. oktober 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. Dersom kunden ikke ønsker å bruke billettautomaten, fritar ikke dette fra gebyr om man velger å gå ombord på t-banen uten billett.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

