

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

19.01.2021

Saksnummer

2020-03397

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 23. oktober 2020. Klager anfører at hun la papirbilletten sin i en lomme og at hun nettopp hadde aktivert den ved Oslo S hvor hun hadde kjøpt noe å drikke. Hun forklarer at hun ikke klarte å finne billetten da kontrolløren ba henne vise den. Klager mener at billetten må ha falt ut da hun kjøpte drikke. Hun forklarer at kontrolløren ikke lot henne slippe gebyret ved å kjøpe ny billett. Klager anfører at hun har fremlagt bevis på at hun kjøpte papirbilletten på Narvesen, og deretter 2 billetter til. Hun anfører at hun ikke reiste uten å ha betalt for seg. Klager forklarer at hun har minimalt med penger fordi hun har kronisk borreliose og at hun har honnørkort.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger hun legger at hun er enslig forsørger. Videre anfører hun at hun alltid betaler når hun benytter seg av kollektivtransport. Hun legger til at hun har fått reparert mobilen sin slik at det nå er lett for henne å få kjøpt billett på mobil, slik at hun enkelt kan få vist frem billetten sin uten å måtte lete etter papirbilletter. Klager mener hun har dokumentert at hun kjøpt de 3 billettene hun trengte den dagen, før hun ble ilagt gebyr. Klager synes det er trist at de som har minst penger får et høyere gebyr når de ikke kan betale på stedet. Klager forklarer at det føles håpløst og ergerlig å bli ilagt gebyr når hun ikke snek. Hun legger til at hun blir lett svimmel og må ta pauser på grunn av den kroniske borreliose og PTSD. Hun forklarer at hun ikke får hjelp fra noen og at hun ikke har noen ekstra inntekt, kun uføretrygd.

Klager har fremlagt dokumentasjon på sin leiekontrakt og informasjon om uføretrygd. Hun ber om at dette tillegges vekt og at det utøves skjønn i saken.

Det vises forøvrig til korrespondanse med klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 23. oktober 2020 på trikkelinje 13 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Ifølge kontrollørenes notater så hevdet hun å ha gyldig billett. Dette ble ikke fremvist senere i kontrollen eller i ettertid. Klager har sendt inn kopi av bankutskrift som viser kjøp av billett, men dette gir ikke informasjon om når billetten er blitt aktivert, om den er refundert eller eventuelt fortsatt ikke aktivert.

Ruter viser til sine 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.
- 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 frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 23. oktober 2020 fordi hun ikke kunne fremvise 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. 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. Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under kontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at klagere påberoper forskjellige helsemessige årsaker til at de ikke kan fremvise gyldig billett.

Nemnda har forståelse for at det kan oppleves strengt å bli ilagt gebyr dersom helsen er betydelig svekket og evnen til å greie seg selv er redusert. Nemnda finner det imidlertid problematisk å anbefale at gebyr frafalles i slike tilfeller.

Av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom de ulike årsaker som anføres for ikke å ha billett.

Henvisning til bankutskrift i ettertid kan ikke frita for gebyr. Det fremgår ikke om og hvem som har benyttet billettene.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

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