

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Avvik mellom oppgitt avreisested av klager og oppgitt avreisested i gebyrrapport.

Dato

14.03.2022

Saksnummer

2021-01842

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 18. november 2021.

Klager har anført at billetten ble kjøpt rett før ombordstigning og ikke tidligere, som følge av at hun den siste måneden før gebyrileggelsen hadde sittet hjemme med eksamenslesing og ellers kjørt rundt selv. Klager anfører at det var først på vei til eksamen at hun kom på å kjøpe billett, men billetten ble likevel kjøpt akkurat i tide.

Klager anfører at det allerede var kontrollører på bussen og at hun kunne vise til at billetten ble kjøpt før ombordstigning. Likevel fikk klager beskjed om at kontrolløren mente at billetten var kjøpt for sent. Klager stiller seg kritisk til anførselen fra selskapet om at gebyret ikke kan slettes siden billetten ble kjøpt etter at kontrollen startet, da kontrollen hadde startet før hun gikk på bussen.

Klager anfører videre at kontrollørene lar folk med manglende billett slippe unna uten å se på historikken deres, mens de ikke har vært interessert i å se på hennes historikk, selv om hun tilbød kontrolløren dette. Klager anfører at historikken hennes viser at hun kjøper billett regelmessig. Klager anfører at hun aldri har mottatt noen form for advarsler eller er blitt tatt i kontroll tidligere. Klager anfører videre at hun kjenner til flere som gjentatte ganger har sluppet unna både gebyr og advarsel uten å ha billett i det hele tatt. Klager anfører at selskapet driver med tydelig forskjellsbehandling og ikke har noen rutiner for å sørge for at alle mottar lik behandling.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er notert på gebyret at klager allerede satt om bord på bussen da kontrollørene gikk på og startet kontrollen fra Lodalen. Sanntidsloggen viser at bussen var her kl. 10.16.52. Billetten ble ikke begynt bestilt før kl. 10.17.34.

Ruter forholder seg til kontrollørens rapport. En kontrollør tjener ikke noe på å skrive ut gebyr (de har kun vanlig fastlønn), og det er da ingen grunn til at det skal gjøres dersom gebyret ikke er korrekt.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjerer 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.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 18. november 2021 som følge av manglende 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 eller inntreden i 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.

Nemnda bemerker at ifølge fremlagt gebyrrapport er kontroll om bord registrert startet på holdeplassen Lodalen kl. 10.16.53, og gebyret er registrert ilagt kl. 10.18.52.

Klager hevder å ha gått på bussen på St. Halvards Plass, dvs. holdeplassen etter Lodalen, og at hun fikk kjøpt billetten rett før hun gikk på bussen. Fremlagt sanntidslogg viser at bussen ankom St. Halvards Plass kl. 10.18.35. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 10.17.44.

Nemnda finner det mest sannsynlig at klager kom på bussen før St. Halvards Plass. Nemnda legger vekt på at det fremgår av gebyrrapporten at klager satt på bussen fra Kværner, som var holdeplassen før Lodalen, og at klager oppga til kontrolløren at hun hadde glemt å kjøpe billett.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Til klagers anførsel om forskjellsbehandling bemerkes det at nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved ileggelse av gebyrer, men finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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