

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04326

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok bussen den 2. juli 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun gikk om bord foran på bussen og observerte kontrollørene da hun kom inn. Klager forklarer at hun hadde et reisekort med gyldig periodebillett og et annet med reisepenger på, men kunne ikke finne reisekortet med periodebilletten da hun kom om bord. Hun ble møtt av kontrollen før hun rakk å aktivere reisekortet.

Klager har i ettertid mottatt Ruters tilsvare i saken hvor de hevder at klager ikke har oversendt reisekort med gyldig periodebillett. Klager understreker at hun har forsøkt å lete etter det aktuelle reisekortet, men at er tapt og meldt savnet hos Ruter. Klager har forsøkt få kortet erstattet hos forsikringsselskapet, men har fått avslag.

På bakgrunn av det ovennevnte krever klager frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 2. juli 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Klager ble kontrollert på bussen med et reisekort som inneholdt reisepenger. Da kontrollørene henvendte seg var det ikke aktivert/trukket penger for billett.

Kontrollørene har notert at klager satte seg på et sete ved sjåføren og at reisekortet ble lest av etter at hun hadde blitt kontrollert.

Klager hevdet i kontrollen, samt senere ved skriftlig henvendelse, at hun hadde blandet reisekort og at hun hadde et reisekort med gyldig periodebillett i tillegg. Ruter har bedt om å få tilsendt kortnummeret for dette reisekortet, men klager opplyser i ettertid at hun har mistet reisekortet.

Ruter forholder seg til reisekortet som ble fremvist i kontrollen, hvor det ikke var gyldig billett på kontrolltidspunktet. Ifølge Ruters reisevilkår skal billett aktiveres ved påstigning. Dersom man først setter seg vil det være umulig for kontrollørene å skille på de som har til hensikt å betale for seg og de som kun betaler når de oppdager kontroll.

Ruter finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for frafall av gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 20 fra Skøyen den 2.juli 2019 på det grunnlag at hun hadde kjøpt billett for sent.

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.

Klager har forklart at hun hadde to reisekort, et månedskort og et med reisepenger, Hun trodde at hun hadde månedskortet med seg, men fant bare kortet med reisepenger. Derfor tok det litt tid før hun skulle aktivere kortet.

Nemnda har merket seg at klager er oppfordret til å vise kortet med periodebillett i ettertid eller opplyse nummeret på kortet. Klager opplyser at hun ikke kan finne kortet og har meldt det tapt til Ruter.

Nemnda viser til at klager ikke har dokumentert reisekortet med periodebillett og kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves strengt, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)