

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett

Dato

17.11.2016

Saksnummer

020/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 12. april 2016 skulle klager ta bussen fra Smedberg til Rådhusplassen. Klager er usikker på bussen hun er i ferd med å gå om bord i, går til angitt adresse der klager først skal til tannlegen og så i begravelse og spør derfor sjåføren om bussen går til ønsket bestemmelsessted. Samtidig som sjåføren forklarer, går hun litt innover i bussen slik at de som kommer bak også kan komme på, samtidig som hun trykker på Ruter-appen for å kjøpe billett.

I mot henne kommer det 2 kontrollører. Klager, som ikke har rukket å sette seg, viser kontrolløren at hun er i ferd med å kjøpe billett. Kontrolløren på sin side, sier at det er for sent.

Kontrolløren bekrefter, overfor klager at hun så henne komme på bussen. Likevel ville ikke Kontrolløren se eller høre på klager, men lo av henne. Klager opplevde at kontrolløren var spydig, og la fra seg betalingsterminalen i setet.

Klager innrømmer at hun var opprørt og undres over at man ikke skal ha lov til å forhøre seg om veien før man går om bord. Hun tar lite buss og var usikker på de nye rutene. Klager, som aldri har sneket før, mener Ruter burde vist forståelse og trukket boten.

Klager krever gebyret refundert.

Ruter har i det vesentlige anført:

I Ruters transportvedtekt punkt 5 står det at den reisende plikter å ha gyldig billett før man går om bord på transportmiddelet, eller før du går inn i en kontrollsone på T-banen. Dette fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter-Billett.

Siden dette er en sak hvor ilagt tilleggsavgift bestrides har Ruter sett nærmere på opplysninger om hennes reiser med Ruter.

Ruter finner ikke forklaringen til klager troverdig i denne saken, det er flere grunner til det. Hennes oppgitte adresse ligger rett ved stoppestedet hun tok bussen fra. Hun har i august

2015 fått godkjent refusjon gjennom Reisegarantien. Den gang skulle hun også reise med denne busslinjen, samme busslinje som kontrollen ble utført. Ruter ser at app-en hennes inneholder billetter tilbake til sommeren 2015.

Dette forteller Ruter at hun sannsynligvis har reist en del med denne linjen tidligere, Ruter fester derfor ikke lit til hennes forklaring om at hun er ukjent med denne busslinjen og måtte spørre føreren om bussen gikk dit hun skulle.

Kontrollørens rutine i slike situasjoner vil være å sjekke påstanden med fører. Ruter kan ikke se at dette er gjort og det er ikke notert noe om hennes påstand på kvitteringen for gebyret som ble betalt. Her er det kun notert at hun kastet betalingsterminalen i gulvet og ga sterkt uttrykk for sin misnøye overfor kontrolløren. I tillegg så har hun to ulike forklaringer i sin henvendelse, til Ruter skriver hun at hun skulle til Stortinget, til Transportklagenemnda skriver hun at hun oppgav en spesifikk adresse hvor hun skulle delta i en begravelse.

Ruter kan heller ikke se at det ble gjennomført noe billettkjøp i app-en på tidspunktet for kontroll. Klager hadde derfor ikke gyldig billett da kontrollen ble foretatt.

Ruter opprettholder kravet om gebyr.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på buss uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Dette fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter app.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på bussen uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilårene for å ilagge gebyr var da til stede.

Klager hevder at hun var ukjent med om bussen gikk dit hun skulle, og derfor ikke ville kjøpe billett før hun fikk bekreftet av sjåføren at det var rett buss. Hun viser til at kontrollørene kom mot henne rett etter at hun gikk innover i bussen mens hun var i ferd med å trykke på Ruter app-en, men de sa at det var for sent.

Nemnda finner ikke å kunne legge klagers forklaring på hvorfor hun ikke hadde kjøpt billett for troverdig. Klager bor like ved der hun tok bussen fra og har ut fra opplysningene fra Ruter tatt denne busslinjen tidligere. Selv om det kan ha vært traseendringer må hun antas å være kjent med at bussen gikk til sentrum. I følge klagen til Ruter spurte hun sjåføren om hun kunne ta denne bussen til Stortinget. I klagen til nemnda opplyses at hun oppga en spesifikk adresse hvor hun skulle i begravelse.

Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for å anbefale sletting av gebyret.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Skyss Annelin Woll Skotnes. Brakar Kjersti Nordgård Danielsen.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.