

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

18.10.2021

Saksnummer

2021-01250

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager løp for å rekke trikken og rakk derfor ikke kjøpe billett før hun kom ombord i trikken. Klager ble stoppet i kontroll da hun satt inne på trikken, godt i gang med å kjøpe billett. Ifølge klager var kontrolløren både aggressiv og lite mottakelig for spørsmål eller kommentarer fra klager, og hun opplevde situasjonen som ubehagelig.

Klager viser til at i enkelte situasjoner kan det være umulig å kjøpe billett på forhånd, som i dette tilfellet, og da bør kontrollørene vise hensyn. Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll om bord på trikkelinje 12 den 20. mai 2021 og ilagt gebyr for manglende gyldig billett.

Viser til Ruters reisevilkår, punkt 3 hvor det fremgår at passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. 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.

Klager skriver selv at hun hadde hastverk og derfor ikke rakk å kjøpe billett før hun gikk om bord.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken 20. mai 2021 fordi hun ikke hadde 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig

Klager har selv forklart at hun kjøpte billett etter påstigning. Hun kunne ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed tilstede.

Nemnda har forståelse at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig med en konsekvent praksis.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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