

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise billett under kontroll

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-03727

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Sannergata til Solli da han ble stoppet i billettkontroll.

Tidligere på dagen hadde klager kjøpt et nytt månedskort på Narvesen ved Ringnes Park, men da han kom om bord i bussen oppdager han at papirbilletten er borte. Ettersom klager fremdeles har kvitteringen på billettkjøpet viser han den til kontrolløren og forklarer situasjonen. Kontrolløren ser ut til å akseptere dette og gir klager en kvittering på stedet. Klager tolker denne kvitteringen som et bevis på gyldig billett, men det han ikke har fått fortalt er at kvitteringen er et gebyr. Det blir heller ikke informert at gebyret må betales innen 14 dager og at han har mulighet til å klage på ruter.no.

Dette resulterer i at klager noen uker senere får et inkassovarsel på en faktura han ikke visste eksisterte. Det ble da gjort forsøk på å kontakte Ruter, men selskapet har avslått klagen.

Klager ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på buss 21 den 25. september 2018 fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

Det er kundens ansvar å passe på at man har gyldig billett. Dette innebærer også at man forsikrer seg om at billetten er med når man reiser. Alle Ruters billetter er upersonlig og kan ikke fremvises i ettertid. En kvittering kan ikke benyttes som billett.

Ifølge kontrolløren ble klager informert om hvordan han kunne klage på gebyret han ble ilagt. Ruter mener derfor at klager burde oppfattet at han fikk et gebyr.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 21 den 25. september 2018 ilagt gebyr 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.

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 kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager hevder at han må ha mistet billetten, men at han viste kvittering for kjøp av 30 dagers billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Den kvitteringen han viste anses ikke gyldig som billett.

For øvrig bemerkes at det i kontrollrapporten er notert at klager ble informert om klagemuligheten. På gebyrslippen - som klager oppfatter som en kvittering - fremgår også frist for betaling.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)