

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr. Anført at klager hadde gyldig billett ved ombordstigning og at oppgitt stasjon for illeggelsen av boten er feil.

Dato

24.05.2022

Saksnummer

2022-00134

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 30. november 2021.

Klager har anført at hun gikk på T-banen med gyldig billett på Ullevål stadion. Hun anfører at hun ble stoppet i kontroll ved Ullevål stadion rett etter at hun hadde gått på og skulle av på Nydalen. Klager anfører at kontrollørene mente at billetten hennes ikke var gyldig og derfor skulle til å gi henne bot. Klager anfører at hun skulle av på Nydalen og hadde det travelt. Klager anfører at hun sa at hvis de mente at billetten ikke var gyldig, fikk de bli med henne av der. Klager anfører at de da sa til henne at hun ville motta faktura i posten, men hun anfører at hun aldri mottok dette før hun plutselig fikk et inkassovarsel.

Klager anfører at T-banen var veldig forsinket den dagen, og hun lagret et skjermbilde for å kunne vise at billetten ble kjøpt tre sekunder før ombordstigningen. Klager anfører at siden hun aldri fikk kvitteringen, slettet hun imidlertid dette skjermbildet.

Klager anfører videre at det er oppgitt at hun fikk boten på Blindern, men da var hun ikke engang kommet på T-banen. Klager anfører at det er helt utrolig at det går an å jukse med dette. Klager stiller spørsmål ved hvordan Ruter kan vite om kontrollørene ikke lyver om stoppestedet, når det er tilfellet i denne saken. Klager anfører at det handler om en stasjon som hun ikke hadde gått på. Klager anfører at det har vært snakk om lignende tilfeller på TV2 hjelper deg.

Klager anfører at hun uansett bestilte billetten da T-banen ankom, og at det tar tid å komme seg på.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på T-banelinje 5 den 30. november 2021.

Holdeplass for ilagt gebyr er feil, men dette kommer frem i kontrollørs merknadsfelt, hvor det nevnes en annen stasjon. Ruter forholder seg til kontrollørs merknad, hvor det er notert at billett ble kjøpt om bord foran kontrollør.

Man kan se at T-banen var på Ullevål stadion kl. 09.08.22, mens billetten ikke ble begynt bestilt før kl. 09.08.47.

Det stemmer ikke at T-banen var veldig forsinket denne dagen, som klager skriver. T-banen var 2-4 minutter etter rutetid.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjerer 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.

Første giro gis ut i kontrollen med en to ukers betalingsfrist. Blir ikke betalingsfrist opprettholdt, blir betalingspåminnelse sendt ut.

Klager har forsøkt å unndra seg gebyret i dette tilfellet ved å hevde navnemisbruk.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 30. november 2021.

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 kontrollone.

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 ble gebyret ilagt kl. 09.09.55. Ruter har anført at oppgitt stasjon for gebyrileggelsen er feil.

Klager hevder å ha gått på T-banen på Ullevål stadion, og at hun kjøpte billetten da T-banen ankom. Fremlagt sanntidslogg viser at T-banen ankom Ullevål stadion kl. 09.08.22, og avgang derfra var kl. 09.09.09. Klagers billett kjøp er registrert påbegynt kl. 09.08.47, og billetten var gyldig fra og med kl. 09.08.57.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og representanten fra Innlandet Fylkeskommune, mener det skaper en uklarhet rundt hvor gebyret ble ilagt ved at Blindern er oppgitt som stasjon på gebyrrapporten, og at klager anfører hun gikk på T-banen på Ullevål. Avgangen fra Ullevål var etter tidspunktet for billett kjøpet. Gebyrrapporten inneholder motstridende informasjon, og det skaper en tvil rundt gebyrileggelsen som bør komme klager til gode. Etter flertallet syn bør klager gis medhold.

Bransjerepresentanten fra Vy mener at saken må avvises i medhold av forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 c og d. Saken reiser bevisspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, og den egner seg heller ikke for behandling i nemnda. Vedtak kan ikke fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring.

Nemndas leder finner det mest sannsynlig at klager gikk på T-banen før Ullevål stadion. Leder legger vekt på at det fremgår av gebyrrapporten at klager sa at hun hadde gått på T-banen på Majorstuen, og at det i rapporten er opplyst at hun kjøpte billett foran kontrollør. Nemndsleder kan ikke se at det er holdepunkter for å legge til grunn at denne informasjonen er feilaktig.

I tråd med flertallets vurdering anbefales det at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)