

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at gebyr ble ilagt på tross av at klager hadde gyldig billett, og at familierabatten uansett gjaldt, siden klager reiste med en voksen.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2022-00075

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 4. desember 2021.

Klager anfører at han hadde to gyldige billetter, men likevel ble ilagt bot. Klager anfører at han egentlig ikke skulle ha fått boten, men siden Ruter stoler på sine uniformerte billettkontrollører som ikke kan sine egne retningslinjer og regler, måtte han betale boten uansett. Klager anfører at på tross av hva billettkontrolløren hevder, hadde han klart og tydelig to gyldige billetter, som han sendte inn i saken sin. Klager anfører at Ruter likevel nekter å tro på ham. Klager anfører at der han satt i bussen var det to kameraer rett over ham som kan bevise hans uskyld og avslutte denne kompliserte saken.

Klager anfører at Ruters kundeservice er absurd. Klager anfører at han på telefon med Ruter ble fortalt at han har rett i at gebyret var ufortjent og at det kan bli fjernet hvis han sender inn en skriftlig klage med samme forklaring. Klager anfører at da de gjorde dette, fikk de likevel avslag og endte opp med å betale boten før den gikk til inkasso.

Klager anfører at Ruter har svært dårlig kommunikasjon og oversikt over hverandres sektorer i virksomheten. Klager anfører at saksbehandlerne var lite samarbeidsvillige. Klager anfører at saksbehandleren hevder at han ikke var med en voksen som han kunne reise med på denne turen, fordi billettkontrolløren ikke brukte den billetten under kontrollen. Klager anfører at billettkontrolløren ikke kjente til sine egne regler og retningslinjer og likevel ga ham bot. Klager anfører at de to kameraene rett over dem klart og tydelig viser at han selv og denne voksne personen var sammen. Klager anfører at han også har bilde av kvitteringen for voksenbilletten.

Klager anfører at boten er urettferdig, da han hadde gyldig billett. Klager anfører at gebyrileggelsen skjedde på en lørdag, og ifølge Ruters nettside, app og kundeservice kan barn reise med voksne gratis i helger. Klager anfører at han er 17 år gammel og onkelen er over 18 år. Klager anfører at onkelen hadde en gyldig engangsbillett for voksne. Klager anfører at billettkontrolløren ikke ville gi ham noen grunn for hvorfor han skulle få bot og bare gikk av gårde da han ba om en forklaring.

Klager anfører at han ikke ser noen grunn til at han skal få bot, siden han hadde to gyldige billetter. Klager anfører at han ikke finner seg i dette, og han nekter å betale en så ufortjent bot. Klager anfører at han verken fikk boten på papir eller på SMS. Klager anfører at da han kom hjem og fortalte foreldrene sine om hendelsen, ringte moren hans til kundeservice dagen etter, og de sa da at det var rart at han ikke hadde fått boten. Klager anfører at moren hans fikk tilsendt detaljene per SMS fra kundeservice.

Klager anfører at billettkontrolløren ikke var snakkesalig, og han var veldig frekk og oppfattet klager som en kriminell. Klager anfører at foreldrene hans vil anmelde dette. Klager anfører at onkelen er naboen hans, og adressene kan sjekkes i Folkeregisteret. Klager anfører at siden de var usikre på om familierabatten gjaldt hvis de ikke var medlemmer av samme husstand, hadde han kjøpt egen billett i tillegg. Klager anfører at billettkontrolløren hevdet at den voksne måtte være en forelder. Klager anfører at det ikke er hans feil at kontrolløren ikke ville godta voksenbilletten som en gyldig billett. Klager anfører at han anmelder saken videre dersom gebyret ikke blir fjernet.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet om bord på busslinje 70 den 4. desember 2021.

Det er notert på gebyret at han allerede satt om bord da kontrollørene gikk på. Billett er kjøpt etter at kontrollen startet.

Klager skriver til Transportklagenemnda at han reiste fra Ryen T, og dette er ni stasjoner før kontrollørene gikk på.

I ettertid har klager hevdet at han reiste sammen en annen person som hadde gyldig billett og at han derfor var dekket av familierabatten. Det er ikke notert noe om at han reiste sammen noen andre i dette tilfellet. Ruter forholder seg derfor til billetten som ble kjøpt for sent.

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.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 4. desember 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 kontrollsone.

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 oppgitt at han gikk på bussen på Ryen T. I henhold til fremlagt logg over bussens ankomst- og avgangstider hadde bussen avgang fra Ryen kl. 18.36.41. Fremlagt kvittering for barnebillett fra klager viser at billetten ble kjøpt kl. 18.48.48. Billetten ble således kjøpt etter avgang fra Ryen og dermed etter ombordstigning. Vilkårene for å ilagge gebyr var altså til stede.

Klager har i ettertid anført at han var berettiget til å benytte seg av familierabatt da han ble stoppet i kontroll. Klager har fremlagt kopi av kvittering for en voksenbillett kjøpt kl. 18.35.13.

Nemnda bemerker at dersom passasjerer reiser under familierabatt, burde dette opplyses om under kontrollen. Nemnda legger vekt på at det i gebyrrapporten ikke er notert at klager reiste med en voksen eller at han anførte dette overfor kontrolløren. Dette står også i motstrid til at han faktisk hadde kjøpt en billett, noe som ikke hadde vært nødvendig om han kjørte med en voksen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis, da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)