

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett kr 1150,-

Dato

17.11.2016

Saksnummer

038/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 7. mai 2016 tok klager t-banen fra Tveita til Ryen. Ved Høyenhall stasjon ble han på påtruffet av en sivil person som ba om å få se klagers billett. Personen identifiserte seg ikke. Klager, som nettopp var kommet hjem etter en tur på landet, hadde glemt å aktivere månedskortet sitt.

Den sivile personen ga klager en betalingsterminal, men klagers bankkort hadde ikke nok penger på kontoen til å betale gebyret, og personen tok derfor kortet og tvang klager av på Høyenhall stasjon. Der kom en annen person med en skriveblokk, og den andre personen gikk inn på t-banen igjen med klagers bankkort. Klager spurte hva personen holdt på med, som svarte at klager skulle få flere bøter. Personen ga deretter bankkortet til mannen med skriveblokka som begynte å skrive ned navn og personnummer. Deretter måtte klager skrive under, uten at han fikk noen forklaring på hva han måtte skrive under på. Klager fikk så tilbake bankkortet sammen med gebyrslippen.

Klager mener å ha identifisert flere brudd på reglene i Ruters transportvedtekter.

1 - Sivile kontrollører viser ikke uoppfordret id-kort

2 - Det er flere beskrivelser for hvordan tilbakeholdte skal oppgi informasjon. Kontrollørene bryter denne rekkefølgen og krever å få ID-kortet for nedtegning av fødsels- og personnummer.

3 - Billettkontrolløren i Ruter tvinger den tilbakeholdte til å skrive under på gebyret. Klager mener at Ruter ikke har hjemmel til det.

Klager mener at dersom det ikke får konsekvenser ved at Ruter ikke følger regler, kan lovteksten og vedtektene fjernes. Klager henviser også til at Ruter sier i en sak at ROM-folk får lov til å reise gratis på T-banen, og ser på det som omvendt diskriminering.

Til tross for at klager har sendt saken til Transportklagenemnda, har klager betalt gebyret han er ilagt. Ruter, på sin side, har ikke registrert innbetalingen og klager har dermed mottatt

inkassovarsel. Klager understreker igjen Ruters manglende oppfølging av sine rutiner og gjeldende regler.

Klager krever at Ruter annullerer gebyret.

Ruter har i det vesentlige anført:

Rutinene for kontrollører når de påtreffer kunder uten gyldig billett er følgende: Passasjeren skal få tilbud om å betale på stedet, det har lavere sats enn å få et gebyr skrevet og betale via giro (betalt på stedet 950,- betalt via giro 1150,-). Dersom passasjeren ikke kan/vil betale på stedet, så skrives det et gebyr, da spør kontrolløren om legitimasjon. Alternativt må passasjeren oppgi personalia verbalt.

Klager ble stoppet i billettkontroll den 7. mai 2016 på T-banens linje 4. Han kunne ikke fremvise gyldig billett. Det ble forsøkt å betale gebyret på stedet med bankkort, men betalingen lot seg ikke gjennomføre da det ikke var dekning på klagers konto. Kontrolløren skrev da ut et gebyr, og hentet personalia fra klagers bankkort.

Deretter får klager bankkortet tilbake sammen med gebyret og signerer dette, han kan da lese hva som er skrevet, og signerer på at opplysningene er korrekte og at dette er riktig personalia.

Deretter mottar klager en giro og en kopi av selve gebyret. Som man kan se på gebyret som ligger vedlagt er det ikke notert annet enn det som skal noteres, navn, adresse og fødselsdato. Personnummer eller andre opplysninger fra bankkortet er ikke skrevet. Ruter mener derfor at dette gebyret er skrevet i henhold til kontrollørens rutiner, kontrollør er ikke enig i utsagnet om at bankkortet ble nappet ut av hendene på klager.

Klager hadde ingen gyldig billett, Ruter mener at rutinene til kontrollørene er fulgt.

Videre ønsker Ruter og kommentere hvorfor inkassovarsel var sendt ut til klager.

Ruter mottar et stort antall innbetalinger hver eneste dag, innbetaling må derfor inneholde et KID-nummer for å bli knyttet mot rett krav. Dersom KID-nummer mangler så vil ikke betalingen bli korrekt og kravet vil ikke bli registrert som betalt, da vil det bli sendt ut en purring. Ved feil eller manglende KID-nummer kan Ruter klare å finne innbetalingen manuelt ved hjelp av kontonummer det er betalt fra. Ruter ba derfor klager om opplysninger om hvilket kontonummer det var betalt fra, samt hvilket KID-nummer som er brukt. I vedlegget Ruter mottok, var begge disse opplysningene sladdet. I det siste svaret fra klager så er han tydelig på at han ikke vil bistå med opplysningene Ruter trenger for å få ført betalingen korrekt.

Ruter kan ikke føre en betaling uten at Ruter vet hvilken betaling som tilhører klagers krav. Dette er ikke en praksis som er unik for Ruter, men en praksis som er helt vanlig rutine.

Ruter opprettholder på bakgrunn av dette sitt avslag på klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på T-banen 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.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager hadde glemt å aktivere månedskortet sitt etter å ha kommet tilbake fra landet. Vilkårene for å ilagge gebyr var da til stede. Manglende aktivering av månedskort på grunn av fravær fra byen en tid kan ikke gi grunnlag for frafall av gebyr.

Nemnda finner det sannsynlig at det oppsto en noe anspent situasjon omkring kontrollen og utskriving av gebyr, men finner ikke bevist at kontrollørene brøt pålagte rutiner i vesentlig grad. Nemnda kan uansett ikke se at dette kan gi grunnlag for å anbefale frafall av gebyret.

Når det gjelder inkassogebyr for manglende betaling av gebyr, bemerket nemnda for øvrig at klager selv har vært medvirkende til denne ved ikke å oppgi tilstrekkelig opplysninger for at betalingen kunne registreres.

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.