

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Gebyr - ikke gyldig billett

Dato

20.03.2018

Saksnummer

2018-00194

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 25. november 2017 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Klager oppdaget i kontrollen at hun hadde tatt med seg sin private telefon, og ikke jobbtelefonen som inneholdt gyldig billett. Årsaken til at klager ikke hadde periodebilletten på sin private telefon var fordi hun dagen før hadde overført billetten til jobbtelefonen.

Klager forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, og spurte samtidig om hvordan prosedyren med bøtelegging gikk for seg. Kontrolløren ga klager en bankterminal hvor hun ble bedt om å betale kroner 950. Klager gjorde dette og mottok kvitteringen. I ettertid har klager oppfattet det slik at hun kunne ha nektet å ta imot gebyret, samt at original kvitteringen er nødvendig for å få medhold i klagen.

Klager hevder også at det er en svakhet i Ruters systemer at alle billettene er upersonlige.

Klager krever derfor at Ruter refunderer gebyrkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående et gebyr hun ble ilagt 25. november 2017. Ifølge klagers forklaring så ble gebyret ilagt fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett fordi hun hadde tatt med seg feil telefon.

Gebyret ble betalt på stedet og klager fikk med seg en kvittering, denne har hun ikke klart å legge frem i ettertid og hun opplyser at denne er kastet. Kvitteringen inneholder blant

annet gebyrnummer, når du betaler på stedet så blir ikke gebyret registrert på navn, gebyrnummer er dermed eneste mulighet vi har til å finne tilbake til rett gebyr.

Ruter kan derfor ikke legge ved kopi av gebyret i denne saken, og forholder oss til klagers forklaring. Gebyret er etter det vi forstår helt korrekt ilagt, det ble ikke vist noen billett. Alle Ruters billetter er upersonlig og må være med på reisen man foretar, det er ikke slik at man kan fremvise billett i ettertid for å få gebyr ettergitt.

Billettappen er ikke knyttet til person og Ruter kan ikke se hvilken telefon de ulike appene ligger i. Billetten er ikke registrert med navn eller e-potadresser slik klager henviser til. På bakgrunn av dette kan vi ikke se noen grunn til å refundere det innbetalte gebyret.

Og for ordens skyld, det er samme klagerett på gebyr uansett om det blir betalt på stedet eller man får med seg en giro, eneste forskjell er at gebyr betalt på stedet forblir anonymt, og har en lavere takst enn giro. Det er ikke slik at man kan nekte å ta i mot et gebyr.

At man kan fremvise gyldig billett i ettertid er altså ikke grunn til å slippe gebyr. Ruters avgjørelse står derfor fast.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken den 25. november 2017 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise 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 ikke vise gyldig billett og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg klagers forklaring om at hun hadde gyldig månedskort, men hadde tatt med seg feil telefon.

Nemnda bemerker at det er en forutsetning i Ruters billettordning at billetten kan vises under reisen. Ruter har ingen ordning med at billetter kan vises i ettertid.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en urimelig reaksjon til tross for at man kan vise til et gyldig månedskort. Ut fra reiseforetakenes behov er det likevel behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett.

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)
- Olav Grøttland (NSB)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)