

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kjøp av billett ombord i T-bane

Dato

13.05.2019

Saksnummer

2019-01115

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager gikk på T-banen ved Carl Berner på vei til en langrennstur i marka. På grunn av kort tid til T-banens ankomst, samt at klager hadde på seg hansker og bar på diverse skiutstyr, bestemte han seg for å kjøpe billett da han kom ombord på T-banen.

Kort tid etter klager hadde satt seg ned, og mens han startet kjøp av billett via RuterBillett appen, ble det annonsert kontroll. Kontrolløren hadde mulighet til å se at han kom ombord, satt seg ned og åpnet appen for å kjøpe billett, men likevel valgte hun å ilegge klager et tilleggsgebyr.

Klager skrev en lengre klage til Ruter hvor han i detalj redegjorde for situasjonen, samt la ved dokumentasjon for alle billettkjøp i 2018. Dette mener klager langt på vei beviser at han ikke er en som sniker på offentlig transport. I tillegg foreslo klager, for å underbygge det faktum at han ikke sniker og at saken handler om prinsipper og ikke penger, at han istedenfor å betale gebyret på 1150 kroner kunne donere 2300 kroner til en veldedig organisasjon. Bevis på donasjonen ville bli oversendt Ruter i form av kvittering. Klager ble rimelig overrasket da han fikk et kontant avslag i retur, uten noen form for redegjørelse av de protokoll feilene han påpekte kontrollørene gjorde under kontrollen.

Etter klagers mening viser hele denne situasjonen at Ruter mangler forståelse for sin egentlig oppgave i samfunnet, nemlig å jobbe for et bedre samfunn å tilby en tjeneste som skal fungere så godt som overhodet mulig for sine kunder; skattebetalerne som betaler for selskapets drift. Klager mener det er på høy tid Ruter blir pålagt en intern verdivurdering og et endret fokus på hvordan de kan bidra til å gjøre Oslo samfunnet bedre.

Klager håper Transportklagenemnda kan snu denne saken fra å være et særdeles ubehagelig overtramp og innskrenking av hans rettigheter som en god samfunnsborger, til en positiv sak for verdenssamfunnet som i stedet kan resultere i en gave til veldedig organisasjon.

I stede for å betale gebyret på 1150 kroner, ønsker klager å donere 2300 kroner til en veldedig organisasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 29. januar 2019 fordi han kjøpte billett for sent.

Ifølge Ruters transportvilkår må man ha gyldig billett før passering av kontrollsonen på T-banestasjonene, eller før man går om bord. Det er ikke tillat å ferdes innenfor denne kontrollsonen eller gå om bord uten gyldig billett.

Klager opplyser selv at han ikke hadde gyldig billett da han gikk om bord, og forklarer hvorfor det var slik. Ruter kan likevel ikke se at det er grunnlag for å behandle klager på en annen måte enn andre i samme situasjon. Ruter kan ikke la kunden selv bestemme når de vil kjøpe billett. De fleste har en forklaring på hvorfor de ikke har billett, men regelen er lik for alle.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 29. januar 2019 ilagt gebyr fordi han kjøpte billett for sent.

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.

Nemnda bemerker at det følger av vilkårene for bruk av Ruters mobilapp at billetter må være kjøpt og bekreftet før man går ombord på T-banen.

Nemnda har merket seg at klager på grunn av liten tid og mye utstyr bestemte seg for å kjøpe billett etter ombordstigning.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at gebyret oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det

imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett etter inntreden i kontrollsone eller ombordstigning.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)