

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt etter ombordstigning

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01560

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021. Klager anfører at hun skyndte seg for å ta bussen og satte seg ned på grunn av helseproblemer. Videre forklarer klager at kontrollørene gikk på ved neste bussholdeplass og at klager var den første som ble sjekket. Klager anfører at hun forklarte kontrollørene at hun nettopp hadde kjøpt billetten for ett minutt siden, siden hun nettopp hadde gått om bord på bussen. Avstanden mellom bussholdeplassen var svært liten.

Klager anfører at kontrolløren sa at hun måtte fremvise legitimasjon, ellers ville han ringe politiet. Klager forklarte at hun hadde billett, men han var uenig. Klager forsøkte å forlate bussen, men han sto i veien og truet med hun ikke skulle dra før politiet kom. Klager anfører at han var veldig verbal, opprørt og fornærmende. Klager mener han behandlet henne som en forbryter, noe hun mener hun ikke var fordi hun hadde billett. Klager anfører at hun var rolig og høflig. Klager trodde ikke kontrolløren mente alvor med polititrusselen, likevel ble politiet tilkalt og de ventet rundt 20 minutter på at de skulle komme.

Klager anfører at hun i mellomtiden ble fortalt at hun måtte være stille ellers vil det hun sa bli brukt mot henne. Klager forklarer at hun kunne gått før politiet kom, men hun er en ærlig person, hun hadde billett og skulle bevise det.

Klager viser til en lignende situasjon som hun var vitne til. Klager legger til at denne gangen satt hun seg igjen på bussen / kjøpte billetten ett stopp før kontrollen kom inn og opplevde ingen problemer sammenlignet med situasjonen hvor hun ble ilagt gebyr. Dette får klager til å tro at det kan være en viss forvirring rundt hvordan kontrollreglene brukes.

Klager mener det er urettferdig å bli ilagt gebyr når hun allerede hadde betalt for billetten.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaer i saken legger hun til at billetten ble aktivert 10 sekunder før hun kom til Møllerveien. Klager vet at dette var for sent og at det var hennes feil. Klager viser til at hun har hatt fysiske kroniske plager over en lang periode og at hun har behov for å sitte trygt og stabilt. Klager forklarer at hun prioriterte å sette seg ned og sitte trygt og stabilt før hun kjøpte billetten. Klager mener det blir ord mot ord det som skjedde under kontrollen. Klager trodde saken ville bli løst når politiet kom.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021, fordi hun kjøpte sin billett for sent. Billetten skal være bekreftet og nedtellingen startet før du går om bord. Du kan ikke sette deg eller gjøre andre ting før du velger å betale.

Klager opplyser om at hun reiste fra Telthusbakken og derfra gikk bussen kl. 18:22:21. Kontrollen kom på ved Møllerveien. Billetten ble bekreftet kl. 18:23:27, etter påstigning og etter at kontrollen hadde startet.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021, fordi hun kjøpte sin 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 kjøpte sin billett etter ombordstigning, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regelen.

Klager har opplyst at hun reiste fra Telthusbakken. Det fremgår av bussens sanntidslogg at bussen kjørte derfra kl. 18:22:21. Klagers billett ble bekreftet kl. 18:23:27, hvilket var etter bussen hadde kjørt fra Telthusbakken. Klager kjøpte sin billett etter ombordstigning, noe hun selv har erkjent.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før

ombordstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning.

Nemnda har for øvrig ikke grunnlag for å vurdere om kontrollørene kan bebreides for sin atferd.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide blant annet dårlig tid, sykdom og stress.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)