

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Gebyr som følge av for sen validering av billett.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00734

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken grunnet for sent kjøp av billett.

Klager gikk ombord i Dronningens gate. På vei om bord observerte hun kontrolløren hjelpe en eldre mann med å validere billetten sin. Ifølge klager observerte ikke kontrolløren at hun gikk ombord i trikken fordi kontrolløren som hjalp den eldre mannen sto med ryggen til inngangen.

Klager kan derfor ikke forstå hvordan kontrollørene, og Ruter, kan påstå at hun var ombord i trikken ved Aker Brygge når kontrollørene allerede var ombord da hun gikk på trikken ved Dronningens gate. Klager fastholder at hennes billett var gyldig og føler seg krenket over at Ruter kan påstå noe annet.

Klager ber derfor om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt den 2. mars 2018. Grunnen til at klager ble ilagt gebyr er fordi hun kjøpte billetten for sent.

Klager hevder at hun kom på trikken ved Dronningens gate, dette mener vi er feil. Vi forholder oss til uttalelsene fra kontrollørene som gjennomførte denne kontrollen, de sier begge at klager var om bord på trikken da de gikk på ved Aker brygge. Billetten til klager er kjøpt mens kontrollen pågikk.

Trikken var ikke logget på sanntidssystemet, så Ruter har dessverre ikke sanntidsloggen over denne trikken. Kontrollørene opplyser at klager reiste sammen med en venninne som også ble ilagt gebyr pga. for sent kjøp av billett. Ruter viser her til vedlagt

dokumentasjon på dette. I venninen sin henvendelse til oss så hevder denne venninnen at hun gikk på ved Aker brygge, også dette gebyret er opprettholdt.

Vi fester altså ikke lit til disse forklaringene, og forholder oss til kontrollørene som var på stedet, utfra deres kommentarer så fremstår det som om klager forsøker å unndra seg kontroll.

På bakgrunn av dette ser vi ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 2. mars 2018 ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av 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.

Nemnda legger til grunn at kontrollørene kom på ved holdeplassen Aker brygge kl. 11.58. Klagers billett er registrert bestilt kl. 11.59.38.

Klager hevder at hun først kom på trikken i Dronningens gate.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, finner imidlertid å måtte legge til grunn opplysningene i gebyrrapporten og i tilleggsopplysninger fra kontrollørene hvor det fremgår at klager - og også hennes venninne - allerede befant seg på trikken da kontrollen startet. Det var to kontrollører og den som skrev ut gebyret til klager, fikk bekreftet av den andre at klager allerede befant seg på trikken.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Sørli og Grannes, mener at klager i dette tilfellet bør få ettergitt gebyret. Det er i saken uenighet om hvor klageren kom på trikken. Mindretallet forstår det slik at kontrollen pågikk både før og etter at trikken stoppet ved Dronningens gate. Eksakt på hvilket tidspunkt trikken stoppet her er det ikke mulig å fastslå, da sanntidslogg ikke er fremlagt. Mindretallet er av den oppfatning at det ikke foreligger dokumentasjon i saken, utover kontrollørenes gebyrlogg/uttalelser, som viser at klagerens forklaring om at hun løste billett før påstigning ved Dronningens gate er uriktig. I mangel av tilstrekkelig dokumentasjon som kan underbygge selskapets versjon av hendelsesforløpet, mener mindretallet at tvilen må komme klager til gode, og at gebyret bør frafalles.

Nemndas konklusjon blir i samsvar med flertallets syn at det ikke er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)