

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise noen gyldig billett under kontroll

Dato

13.05.2019

Saksnummer

2019-01134

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne vise noen billett. Klager viser til at han hadde gyldig billett, men den fant han først da han kom hjem.

Kontrolløren fortalte klager at gebyret ble frafalt dersom klager gikk til Ruters kundesenter og viste frem den gyldige billetten. Dagen etter gikk klager til kundesenteret på Jernbanetorget og viste gyldig billett, men der fikk han beskjed om å sende skriftlig klage til Ruter. Klager sender deretter en skriftlig klage med dokumentasjon på gyldig billett til Ruter, men igjen fikk han avslag.

Klager synes Ruter har opptrådt lite profesjonelt ved at de gir misvisende informasjon til reisende. Hadde klager vært klar over at det ikke var mulig å få frafalt gebyret i ettertid, hadde han heller betalt 950 kroner på stedet enn å motta en faktura på 1150 kroner.

Klager mener Ruter er ansvarlig for den misvisende informasjonen som ble gitt i denne saken, og krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 16. februar 2019 fordi han ikke hadde billett. Klager opplyste i kontrollen at han hadde glemt billetten.

Billetten er upersonlig og må være med på reisen. Ruter har ingen ordning med at man kan vise billett i ettertid for å slippe gebyr. Kontrollør skal opplyse om klagemulighet, men kan ikke gi lovnad om utfall av en eventuell klage.

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

Nemnda bemerkar

Klager ble ved kontroll på bussen 16. februar 2019 ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise noen 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 vidare 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 opptreidt klanderverdig.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett.

For øvrig bemerkes at den billett klager har fremlagt, er kjøpt 25. februar dvs. etter illeggelsen av gebyr.

Vedtak

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

Nemndas representantar

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)