

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at klager hadde gyldig billett.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01493

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 31. mai 2022.

Klagers ektefelle har anført at klager tidlig om morgenen den 31. mai måtte ta T-banen fra Helsfyr til Grønland for å dra til skadelegevakten. Det anføres at han var påvirket av medisiner han hadde tatt som følge av en skadet finger på venstre hånd og en brukket høyre skulder. Det anføres at klager ble stoppet av en kontrollør, og klager måtte finne frem lommeboken og billett med én hånd i fatle og én sammensydd hånd. Ektefellen anfører at klager hadde to eller tre papirbilletter i lommeboken, som var nye og ubrukte, i tillegg til fire plastbilletter. Det anføres at kontrolløren kontrollerte papirbillettene og fortalte klager at de ikke var i orden, hvorefter de ble kastet på stedet. Klagers ektefelle anfører at klager fortalte kontrolløren at i hvert fall én av plastbillettene er i orden og at den ble aktivert for ikke så lenge siden. Det anføres at kontrolløren sa at ingen av dem er i orden. Klagers ektefelle anfører at klager ble bedt om å vise legitimasjon og om å signere for noe han ikke forsto, siden han ikke kan lese norsk. Det anføres at klager fikk beskjed om at han kunne ringe Ruters kundeservice for å løse problemet, men det viste seg at han måtte skrive til Ruter.

Klagers ektefelle anfører at klager aldri har følt seg så ydmyket som han følte seg den dagen foran så mange fremmede. Klager anfører at der han kommer fra blir mennesker med funksjonshemninger behandlet med respekt og medfølelse. Klager anfører at kontrollørene sto der i to stopp og så på at han slet med å finne frem lommeboken sin. Klager anfører at han følte seg omringet av bøller som bruker trusler og skam som midler for å forvirre ham. Klager anfører at det heller ikke hjalp at han var påvirket av medisiner.

Klagers ektefelle anfører at det verste med det hele er at klager hadde gyldig billett. Det vises til øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banelinje 4 som følge av at han ikke kunne fremvise gyldig billett. Det er passasjerens ansvar å sørge for at billetten er validert og kan fremvises under kontroll.

Ruter har sjekket billettene som er blitt fremvist i ettertid, og ingen av dem inneholder gyldig billett.

Ruter ser ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 31. mai 2022.

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 eller inntreden i kontrollsone.

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.

Klagers ektefelle har anført at klager hadde gyldig billett, men at han likevel ble ilagt gebyr. Ruter har oppgitt at klager ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

På bakgrunn av fremlagt gebyrrapport finner nemnda det mest sannsynlig at klager ikke kunne fremvise gyldig billett. Det fremgår av kontrollørens merknad at mange reisekort og billetter ble sjekket og dobbeltsjekket, men ingen var gyldige. Vilåårene for å illegge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig og aktivert billett før ombordstigning.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)