

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av ikke aktivert billett.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-03080

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen som følge av ikke aktivert billett.

Klager informerer at hun og kontrollørene steg samtidig inn i bussen. Siden klager hadde hendene fulle og gikk i høye sko, slet hun med balansen. Hun valgte derfor å finne seg en plass å sitte før hun aktiverte billetten. Deretter vinket hun kontrollør 207 bort til henne og spurte om han kunne aktivere kortet for henne. Kontrolløren lyttet ikke og begynte umiddelbart å skrive ut et gebyr på klager.

Klager mener en slik oppførsel er sjokkerende. Ingen passasjerer med en intensjon om å snike, ville steget ombord samtidig som de uniformerte kontrollørene. Videre anfører klager at det verken står oppført på reisekortet, i bussen eller på holdeplassen at kortet må aktiveres umiddelbart ved påstigning.

Klager har også anmeldt saken med det grunnlag at kontrolløren har gitt feilaktig rapport av saken. Ifølge klager er eneste bevismateriell kameraopptaket i bussen, men Ruter har svart at bare politi har tilgang opptaket. Klager har ikke hørt noe fra politiet om saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyret hun ble ilagt på bussen den 22. september 2017. Klager fikk gebyr fordi hun ikke hadde noen billett å fremvise i kontrollen. Billetthistorikken i reisekortet hennes viste at reisekortet ikke var brukt de siste 151 dagene.

I følge Ruters reisevilkår så må billetten aktiveres umiddelbart ved påstigning. Ruter kan ikke akseptere at kunden selv bestemmer når betaling skal foregå, dette må gjøre umiddelbart dersom billett skal løses på bussen.

Ruter forholder seg til kontrollørenes notater i denne saken. De sier at de først sjekket billetter i bakre del av bussen før de gikk fremover i bussen hvor klager befant seg, hun satt når de kom bort til henne. Klager hadde ingen billett, og hun hadde hatt tid til å aktivere billett før kontrollen kom. Ruter kan ikke akseptere at kunden selv skal bestemme når de aktiverer billetten sin.

På bakgrunn av overnevnte ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på buss nr. 37 den 22. september 2017 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise noen 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 klager gikk på bussen ved Lovisenberg holdeplass. Ruters sanntidssystem viser at bussen ankom denne holdeplassen kl. 22.40.16 og gikk derfra kl. 22.40.37.

Kontrollrapporten viser at kontroll på bussen fant sted fra Lovisenberg kl. 22.40 til Etterstad kl. 23.15. Klager ble ilagt gebyr kl. 22.41. I kontrollrapporten er opplyst at klager hadde satt seg og ikke kunne vise gyldig billett.

Klager hevder at det bare var gått sekunder fra hun gikk på bussen og at hun var på vei til å skulle kjøpe/aktivere billetten.

Nemnda bemerker at det ut fra tidspunktene referert ovenfor ikke er tvilsomt at gebyr ble ilagt meget kort tid etter at klager gikk på bussen.

Nemnda bemerker at billettautomatene er plassert like innenfor inngangsdørene og billetter skal kjøpes/aktiveres umiddelbart etter påstigning.

Nemnda legger til grunn at klager hadde satt seg ned uten å kjøpe billett. Vilåårene for å ilagge gebyr var da til stede.

Nemnda har forståelse for at gebyr i denne situasjonen kan virke strengt. Av hensyn til reisefortakenes behov er det imidlertid nødvendig med en streng praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har gyldig billett.

Nemnda har for øvrig merket seg at klager under en billettkontroll i februar 2017 fikk en advarsel for ikke å ha gyldig billett.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)