

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at bussen flere ganger har vært forsinket og at selskapet har urimelige avtalevilkår og forskjellsbehandler appbrukere.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00103

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 18. januar 2022.

Klager anfører at hun ble straffet noen sekunder etter at hun hadde gått på bussen. Klager anfører at kontrollørene allerede var om bord på bussen da hun gikk på, og at kontrollørene ila henne boten umiddelbart etter at hun hadde kommet seg om bord. Klager anfører at kontrollørene ila henne bot for å gå om bord på bussen og ikke for å reise uten billett. Klager anfører at hun viste til tidligere betalingshistorikk som beviser at hun har betalt for månedsbilletter i mer enn ti år og alltid har kjøpt engangsbilletter etter covid-19. Klager anfører at dette ble ignorert og at kontrollørene var aggressive og ekstremt brutale. Klager anfører at hele opplevelsen var sjokkerende og stressende og at hun var traumatisert i flere dager.

Klager anfører at hun også vil klage på Ruters urimelige avtalevilkår og misbruk av sin monopolstatus. Klager anfører at de som bruker reisekort betaler etter at de har kommet inn på bussen på grønne busser, når beløpet trekkes av føreren. Klager anfører at de som bruker appen er pålagt å betale på holdeplassen, og at de ellers blir straffet med et helt urimelig gebyr, slik som i hennes tilfelle. Klager anfører at bussene ofte er forsinket også og i noen tilfeller ikke kommer i det hele tatt. Klager viser til fremlagt dokumentasjon på tidligere klager sendt til Ruter i den forbindelse. Klager stiller seg kritisk til at Ruter krever forhåndsbetaling for tjenester som ikke er levert. Klager anfører at det bør være mulig å betale inne på bussen med appen innen rimelig tid etter påstigning. Klager anfører at tre-fem minutter kan være slik rimelig tid.

Klager anfører at mens det har vært covid-19-restriksjoner, har det ikke vært tilgang til valideringsautomatene ved sjåføren på grønne busser. Klager anfører at dette innebærer

at passasjerer med reisekort ikke har trengt å betale for spesifikke reiser, verken før eller under reisen, siden de ikke har hatt tilgang til validatorene. Klager anfører at mens reisekortbrukere i realiteten ikke har betalt for reisen i det hele tatt og har kunnet bruke reisekortet fylt med for eksempel 50 kroner i flere måneder før de har møtt på kontrollører, har de som hadde lastet ned Ruter-appen blitt ilagt gebyr umiddelbart etter ombordstigning, før bussen har kjørt av gårde, som i hennes tilfelle.

Klager anfører at hvis hun hadde hatt et reisekort med penger, ville ikke kontrollørene ha ilagt henne gebyr, men de ville ha trukket billetten fra reisekortet. Klager anfører at hun fulgte Ruters anbefaling om å laste ned appen og ble straffet for dette. Klager anfører at dette er en diskriminerende tilnærming, og at hun på tross av at hun har vært en flittig betaler og bruker av Ruter-appen i mange år ble behandlet på en svært urimelig måte. Klager anfører at rimelighet er et nøkkelkonsept i norsk lovgivning. Klager anfører at Ruter behandler betalende kunder som kriminelle og gir svært dårlig service. Klager anfører at det ikke er rart at folk velger å bruke bil i stedet for å reise med offentlig transport.

Klager anfører at hun har klaget flere ganger til Ruter som følge av at 270- og 160-bussene har vært vesentlig forsinket eller ikke har kommet i det hele tatt, og at dette har skjedd om morgenen. Klager stiller seg kritisk til kravet om at hun må kjøpe billett på forhånd når hun ikke kan være sikker på om bussen i det hele tatt vil komme.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på busslinje 160 den 18. januar 2022.

Hun hadde ingen billett og skriver blant annet at dette skyldes forsinkelser tidligere. Ved forsinkelser over 20 minutter gjelder Ruters reisegaranti. Man er ikke fritatt fra å ha gyldig billett ved ombordstigning fordi man tidligere har opplevd forsinkelse med bussen.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjerer skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollzone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 18. januar 2022, fordi hun ikke hadde 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. 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 hadde ikke kjøpt billett før ombordstigning, og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regelen.

Klager har blant annet anført at bussen flere ganger har vært forsinket eller ikke har kommet, og at det er forskjellsbehandling og urimelig at reisekortbrukere kan gå om bord på bussen før kortet valideres, mens appbrukere må ha gyldig billett før de går om bord. Klager har også anført at reisekortbrukere har kunnet reise gratis under pandemien og at de ikke er blitt ilagt gebyr av kontrollørene, og at dette er diskriminerende og urimelig overfor appbrukere som henne selv.

Nemnda bemerker at ifølge Ruters transportvilkår punkt 3 andre ledd er det angitt: «Billett kjøpt på en mobiltelefon gir adgang til påstigning når nedtellingen på mobilapplikasjonen har startet».

Videre bemerker nemnda at tidligere forsinkelser eller innstillinger ikke er grunn til å unnlate å kjøpe billett, dersom man skal benytte seg av rutetilbudet. Dersom man velger å gå om bord på bussen uten å ha kjøpt billett, løper det en risiko for at man kan bli ilagt gebyr ved kontroll. Passasjerer uten billett må selv bære denne risikoen.

Hva gjelder klagers anførsler om urimelige avtalevilkår og forskjellsbehandling av appbrukere sammenlignet med reisekortbrukere, kan ikke nemnda se at dette vil gi grunnlag for at gebyret likevel skal kunne frafalles, da klager uavhengig av dette ikke kunne fremvise gyldig billett.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves som streng i et tilfelle som dette, men av hensynet til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
Olav Grøttland (Vy)