

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Klager var på skoletur og fikk beskjed av læreren om å ordne med billett etter påstigning.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01869

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 4. november 2021 ble klager ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Klager anfører at hun var på tur med skolen fra Tønsberg. De var 80 elever som skulle dra med buss og deretter T-bane i Oslo. De hadde liten tid fra bussens ankomst til T-banens avgang. Klager anfører at hun forsøkte å kjøpe billett selv i Ruter-appen, men hun fikk ikke lagt til kortet sitt på grunn av Bank-ID. Hun anfører videre at hun ikke hadde mulighet til å kjøpe billett fysisk. Klager anfører at hun prøvde å få andre til å kjøpe billett til henne, men uten hell. Da de ankom T-banestasjonen, spurte klager læreren sin hva hun skulle gjøre, og fikk da beskjed om å gå om bord, så skulle de ordne med billett da. Før lærerne hadde rukket å få oversikt over alle elevene, kom en kontrollør. Klager anfører at læreren forsøkte å be om tid til å hjelpe klager med å kjøpe billett først, men dette ville ikke kontrolløren ha noe av. Klager anfører at kontrolløren sa det sikkert ville ordne seg hvis hun forklarte det hele til Ruter og fikk det bekreftet av skolen.

Klager anfører at hun aldri har sneket i hele sitt liv og ville kjøpe billett, men førsteprioritet var å få kommet seg om bord etter at læreren hadde sagt at de kunne kjøpe ekstrabilletter så snart alle var om bord. Klager anfører videre at ikke alle fikk bot og at dette oppleves urettferdig. Hun anfører at hun aldri ville ha risikert å få en så stor bot, siden den tilsvarer en hel måned med jobb med den jobben hun har.

Klager har fremlagt kopi av et brev fra skolen der det forklares at flere elever hadde problemer med å få kjøpt billett og at det bes om at gebyret frafalles.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på T-banelinje 5 den 4. november 2021.

Hun reiste i en stor gruppe, hvor samtlige hadde gått om bord på en buss, for deretter å reise videre med T-banen uten billett. At man er ukjent med systemet, gir ikke rett på gratis reise, og billett skal være gyldig før man går om bord eller passerer en kontrollsoner.

Det vises til Ruters vilkår, punkt 3:

«Passasjeren 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 kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.»

Ruter kan vanligvis ikke uttale seg om andre gebyrer enn det det klages på, men har gjort et søk og finner flere som «reiste i stor gruppe» som ble ilagt gebyr. De fleste betalte gebyret på stedet. Dersom skolen var ansvarlig for billetter til elevene, burde dette vært ordnet på forhånd, eller så får de ta ansvar for betaling av gebyrene i ettertid.

Ruter ser ingen grunn til frafall av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 4. november 2021, fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at hun ikke fikk kjøpt billett før ombordstigning på T-banen og fikk beskjed av læreren sin om å gå om bord og ordne med billetten i etterkant. Videre har klager anført at selv om flere av medelevene var i samme situasjon, var det noen som slapp unna med en advarsel.

Det er den reisende selv som har ansvaret for å sette seg inn i billettsystemene, og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt

før ombordstigning. Nemnda bemerker at en elektronisk billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Ruter har lagt til rette for at flere betalingsmidler kan benyttes i appen, men har ikke ansvar for at betalingsmiddelet fungerer. Det kan være hensiktsmessig å legge flere betalingsmidler i appen for å sikre seg dersom et betalingsmiddel svikter. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på T-banen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Til anførselen om at ikke alle elevene ble behandlet likt bemerkes det at nemnda ikke har grunnlag for å overprøve Ruters skjønnsmessige vurderinger i forbindelse med gebyrileggelser sammenlignet med andre saker.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)