

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

01.11.2017

Saksnummer

2017-02098

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 9. august tok klager sammen med sin høygravide kone og deres 2,5 år gamle sønn bussen fra Ullevålsveien til Brinken. Ettersom klagers dagskort hadde gått ut samme morgen og de kun skulle en kort tur med bussen, kjøpte han enkeltbillett via appen i det de steg på. Ved påstigning ble de umiddelbart møtt av en kontrollør, som oppførte seg aggressivt og som anklaget klager for å snike.

Klager sniker aldri på bussen og kan vise til hyppige billettkjøp i ruterappen. Klager hadde også gyldig billett, den var ikke engang på 2-minutters nedtelling da han foreviste den til kontrolløren. Klagers høygravide kone foreviste sin gyldige månedsbillett, men til tross for klagers forsøk på å løse den etter hvert tilspissede situasjonen ble han drevet ut av bussen. Klager gjentok at han hadde foreviste gyldig billett og ønsket å forlate holdeplassen. Kontrolløren løp etter, skrek, holdt klager igjen og opptrådte svært aggressivt, hvilket drev klager og barnevogna ut i den trafikkerte Ullevålsveien.

Ettersom klager ikke ønsket mer unødig stress for seg og sin familie, valgte han å betale boten på stedet, men han mener dette er fullstendig uakseptabel oppførsel fra Ruters kontrollører, for ikke å snakke om urettmessig bot. Klager er en fast betalende kunde av Ruter som aldri har sneket på offentlig transport og han føler seg dypt krenket og opprørt over hendelse.

Denne dagen var det dårlig vær og veldig kaotisk i Oslo, klager mener at omstendighetene gjorde at Ruter burde utvise skjønn i den svært kaotiske situasjonen.

Klager krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på busslinje 37 den 9.august. Grunnen til at gebyr ble ilagt var at billetten ble kjøpt for sent.

Ruter forholder seg til kontrollørens anførsler, hvor det fremgår at Kontrollør mener passasjerer er vanskelig, og de observerer at billett blir kjøpt etter at kontroll blir annonsert, deretter blir mobilen gjemt, og blir ikke "funnet" før en god stund etter at de har gått av bussen

Klager gikk på bussen ved St.Hanshaugen. Sanntiden viser at bussen kjørte fra holdeplassen kl 16:11:52, billetten ble kjøpt 16.12:32.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre vårt standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble den 9. august 2017 ilagt gebyr på busslinje 37 i Oslo.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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 bemerker at klager har erkjent at han kjøpte billett etter ombordstigning. Vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Nemnda har forståelse for at klager var i en stresset situasjon med små barn og kraftig regnvær og at dette medvirket til at han ikke fikk kjøpt billett før påstigning. Han kjøpte billett straks etter at han hadde sørget for at sønnen på 2,5 år var sikret.

Nemnda finner likevel ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at dette kan oppleves som en streng reaksjon, men det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har kjøpt billett før ombordstigning.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere påstanden om at kontrolløren hadde en uakseptabel opptreden i forbindelse med kontrollen.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Olav Grøttland (NSB)
Heidi L. Hansen (Flytoget)