

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01591

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 27. juni 2022. Klager forklarer at hun hadde kjøpt noen enkeltbilletter (papirbilletter) på Deli deluca. Videre forklarer klager at hun ikke reiser så ofte, slik at det er greit å ha papirbillettene i lommeboken. Klager anfører at hun brukte en av disse billettene og da hun gikk av T-banen på Nationaltheatret kastet hun billetten på perrongen. Klager gikk ut og på utsiden av stasjonen ble hun møtt av kontroll. Klager forklarer at hun beklaget seg og tilbød å gå tilbake til søpla for å hente billetten. Klager ble fortalt av kontrolløren at det var noe hun skulle slippe, men at hun måtte gå inn på nettsiden til Ruter for å sende inn en klage for å få slettet gebyret.

Klager fikk avslag fra Ruter. Hun forklarer at hun er en lojal og fast kunde, og at hun alltid har billett når hun reiser. Klager mener at det er helt uakseptabelt at hun må betale et gebyr når hun hadde billett. Hun mener saksbehandleren ikke utviste skjønn i hennes situasjon.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på Nationaltheatret T-banestasjon 27. juni 2022. Gebyret ble ilagt på grunn av at klager ikke har hatt billett. Ruter forholder seg til kontrollørens merknad på gebyret som går på at ingen billett ble fremvist i kontrollen. Ruter viser til sine vilkår punkt 3.

Billetten skal oppbevares under hele reisen og helt til passasjereren har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen.

Klager forklarer at hun betalte med kontanter for enkeltbillettene, slik at hun ikke har kontoutskrift av kjøpet.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 27. juni 2022 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. Videre fremgår det av vilkårene punkt 3 at billetten skal oppbevares under hele reisen og helt til passasjerens har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen.

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 passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, slik at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager har blant annet anført at hun hadde en gyldig enkeltbillett på papir, men at hun kastet denne etter at hun gikk av T-banen. Videre har hun anført at hun tilbød seg å gå tilbake for å hente billetten fra søpla, men at kontrolløren sa hun skulle få slippe det.

Nemnda bemerker at kontrollsonen er tydelig markert og at man må ha gyldig billett i kontrollsonen. Nemnda bemerker at klager kastet sin billett før hun hadde forlatt kontrollsonen og er nærmest å bære konsekvensene.

Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder sørge for å gjøre seg kjent med transportørens billettregler.

Nemnda har forståelse for at gebyr oppleves som en streng reaksjon i dette tilfellet. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at den reisende ikke kan vise billett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
Camilla Asker (Flytoget)