

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende billett

Dato

09.12.2019

Saksnummer

2019-03640

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss 21.august 2019 da han ble ilagt gebyr. Klager forklarer at han hadde glemt reisekortet sitt på jobb og at det var en gyldig billett på dette kortet. Klager har fremlagt bankdetaljer og reisekort for å vise at han hadde gyldig billett på kontrolltidspunktet.

Klager mener at hverken kontrollørene eller de han møtte på Ruter sitt kundesenter har gitt han god kundeservice, samt at Ruter misbruker sin monopolstilling ved å gi et gebyr i dette tilfellet.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 21.august 2019 fordi han ikke kunne vise gyldig billett. Det er den reisende sitt ansvar å sørge for å ha en gyldig billett under en billettkontroll. Det er ikke mulig å vise gyldig billett i ettertid for å slippe å betale gebyret.

Ruter kan på bakgrunn at dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen 21.august 2019 fordi han ikke kunne vise 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 kunne ved kontrollen ikke vise billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda legger til grunn at klager hadde et glemt reisekort med gyldig månedsbillett hjemme.

Nemnda bemerker at Ruter ikke har noen ordning med at gebyr kan frafalles dersom billetter kan vises i ettertid.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at reaksjon med gebyr kan oppleves streng, Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett, og at billettene er upersonlige.

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)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)