

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.06.2017

Saksnummer

2017-00632

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte enkeltbillett i RuterAppen ved Nydalen stasjon kl. 09.16 og gikk av på Stortinget stasjon ca. 09.30. Ved kontroll kunne ikke klager finne igjen billetten i appen. Klager har brukt appen mange ganger, og aldri opplevd ikke å kunne vise gyldig billett. Situasjonen var veldig ubehagelig og for å komme raskt ut av situasjonen, betalte klager kontrollgebyret på stedet. I ettertid kom imidlertid klager på at man mottar kvittering for betalte billetter, og oppsøkte derfor Trafikanten.

I avslaget fra Ruter står det bl.a. at "i følge kontrollørens rapport, som er den vi forholder oss til, hevdet du å ha glemt å kjøpe billett". Dette mener klager er feil og ganske opprørende. Klager ga klart uttrykk for at hun hadde kjøpt billett og at hun ikke kunne forstå hvorfor ikke den fremkom i appen. Klager ble for øvrig ikke presentert noen 'rapport'.

Klager håper Transportklagenemnda vil vurdere saken annerledes enn Ruter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr som ble ilagt på Stortinget T-banestasjon 17.3.17. Kontrollen var en såkalt utekontroll hvor alle som forlater stasjonen blir kontrollert. Gebyret er betalt på stedet, dette gebyret er derfor anonymt og ikke registrert på person.

Ruter forholder seg til hva som er gjort i kontrollen, og i denne kontrollen kunne det ikke fremvises noen gyldig billett. Gebyret er således korrekt ilagt. Feilen klager hevder oppsto, med at hun ikke fant billetten i appen sin, er en feil som er helt ukjent for Ruter. Billetten kan ikke vises i ettertid, da disse er upersonlige. Så det at klager nå kommer med en kvittering på billettkjøp kan ikke Ruter tillegge vekt.

Ruter ser derfor ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på Stortinget T-banestasjon den 17. mars 2017 da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning og må kunne vise billetten under reisen. Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda bemerker at kontrollen av klager startet kl 09.34 og i rapportskjemaet fra kontrolløren er det notert at klager hadde glemt å kjøpe billett.

Klager hevder at dette var feil, hun hadde forklart at hun hadde kjøpt en enkeltbillett fra Nydalen, men hadde problemer med å finne billetten på telefonen.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvaret for at telefonen fungerer.

En samlet nemnd mener at vilkårene for ileggelse av gebyr var til stede.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Flertallet har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng, men ut fra reiseforetakenes behov er det nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener at det i dette tilfellet er sannsynliggjort at klager hadde kjøpt billett for reisen og at gebyret derfor bør frafalles.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)