

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-01068

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og medpassasjer bor opprinnelig i Bergen, men var i Oslo for en periode for å gjennomføre eksamen.

På vei til BI Nydalen for å gjennomføre første eksamen slet klager med å forstå Ruter appen. Klager og medpassasjer gikk derfor ombord i en ankommende buss og rettet en forespørsel om hjelp til bussjåføren. Begge reisende ble da stoppet i billettkontroll, og måtte betale en bot på 950 kroner hver som følge av manglende billett.

Klager krever at Ruter refunderer det betalte gebyret på 1900 kroner da det må være adgang til å få bistand til billettkjøp, uten at man blir ilagt bot.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til at reisende må sette seg inn i de forpliktelser som følger ved reise med kollektivtransport, samt at det er mulig å kjøpe billett hos fører på bussen.

Videre viser Ruter til at klager hevder at hun og medpassasjeren gikk ombord i bussen for å spørre føreren om hvordan de kunne betale billetten, men at de traff på en kontrollør som ila dem et gebyr. Denne fremstillingen stemmer ikke overens med hva kontrolløren på den aktuelle ruten har notert. Ifølge kontrollørens notater befant klager og medreisende seg allerede på bussen da kontrollørene kom ombord, og de prøvde å unngå kontrollen da de så dem. Klager og medreisende hadde da ingen billett å vise til.

Ruter kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klagerne tok den 4. mai 2017 buss fra St.Hanshaugen i retning Nydalen. Ved kontroll på bussen ved Sagene ble de ilagt gebyr da de ikke kunne vise billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 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 den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i reglene for billettkjøp mv. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder reisende som er ukjente i Oslo.

Nemnda bemerker videre at billetter kan kjøpes av sjåføren slik som i Bergen.

Klagerne og Ruter er uenige om faktum i saken.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene Grøttland og Hansen, legger etter en samlet vurdering til grunn opplysningene i kontrollrapporten om at klagerne hadde satt seg på bussen da de ble spurt om billett. Det anses lite sannsynlig at de hadde gjort forsøk på å få kjøpt billetter av sjåføren.

Nemndas flertall legger til grunn at vilkårene for å illegge gebyr var til stede og kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyrene frafalles.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene Faye Lund og Sørli, finner vanskelig å ta stilling til faktum i saken. Det er her tale om gebyrer som er ilagt på en buss hvor man kan gå på for å løse billett hos sjåføren. Som nevnt er partene uenige om klagerne fremdeles befant seg i en slik situasjon at de forsøkte å gjennomføre kjøp av billett av sjåføren/med bistand fra sjåføren, eller om de hadde satt seg godt til rette. Dersom klagerne hadde gjort det siste, er mindretallet av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å frafalle gebyret.

Mindretallet finner det imidlertid vanskelig, slik saken er dokumentert, å legge til grunn at klagerne hadde satt seg godt til rette og at de allerede var på bussen når kontrollørene kom på. Mindretallet finner grunn til å presisere at det ikke er fremlagt sanntidslogg eller annen dokumentasjon som kan underbygge kontrollørens forklaring, og mindretallet er derfor av den oppfatning at saken bør avvises.

Vedtak

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

Nemndas representanter

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