

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

25.08.2021

Saksnummer

2021-00817

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2021. Klager forklarer at hun i løpet av en halvtime ble ilagt gebyr på T-banen i Oslo 2 ganger for manglende billett. Klager anfører at hun hadde kjøpt Ruterkort for reisen, men siden hun er spansk og ny i Norge visste hun ikke at kortet måtte aktiveres. Klager forklarer at kontrollørene ikke tok hensyn til dette. Klager lurer på om kanskje kontrollørene ikke forstod situasjonen, siden klager snakket engelsk til dem.

Klager forklarer at det første gebyret var en lapp hun gikk med informasjon om gebyret på. Klager anfører at hun trodde hun hadde billett etter at hun ble ilagt gebyret. Det viste seg at dette ikke stemte for på klagers returreise på kun 4 stasjoner ble hun ilagt gebyr på nytt. Klager anfører at det ikke hjalp at hun viste frem lappen med gebyret som hun allerede hadde blitt ilagt. Klager anfører at kontrollørene tok frem en bankterminal og krevde at klager skulle betale på stedet, hvilket hun gjorde.

Klager forklarer at etter reisen var hun trist og fortvilet, og redd for hva som ville skje når hun ikke kunne betale for rommet hun bor på. Klager forklarer at hun trenger pengene. Klager forklarer at hun tok kontakt med Ruter, men ble helt sjokkert over svaret hun fikk da det fremstod som et automatisk svar. Klager forklarer at hun ble lei seg på grunn av dette.

Klager anfører at hun ikke reiste uten billett med vilje. Klager var i god tro om at hun hadde gyldig billett siden hun hadde kjøpt reisekort. Klager ber om at nemnda tar i betraktning at klager er ny i Norge. Klager forklarer at hun ikke mente å snike på T-banen.

Klager krever frafall av gebyrene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2021 om bord på T-banelinje 2 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Ruter forklarer at deres svar i saken kun gjelder gebyrnummer med tre siste sifre 363, da gebyrnummer for annet gebyr aldri er sendt inn. Gebyr betalt på stedet er anonymt og derfor ikke mulig å finne på navn. Ruter gjør oppmerksom på at kontrollør ikke kan tvinge til betaling på stedet, da det krever PIN-kode for å gjennomføre betaling.

Klager hevdet i kontrollen at hun hadde billett og ifølge kontrollørens notater fikk hun 2-3 stasjoner på å lete etter billett, men fant den ikke. Billett som klager har innsendt i saken, med siste tre siffer 992, ble kjøpt 1. februar 2021 og er ubrukt. Den er ikke relevant for ilagt gebyr. Billetten er også en rabattert barn/honnørbillett.

Ruter ser på bakgrunn av dette ingen grunn til frafall av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 16. februar 2021 på T-banen fordi hun ikke kunne fremvise 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 ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, vilkårene for å illegge gebyr var således oppfylt.

Klager anfører hun hadde kjøpt Ruterkort for reisen, men at hun er ny i Norge og visste derfor ikke at reisekortet måtte aktiveres for å være gyldig. Videre anfører klager videre at hun trodde hun hadde fått gyldig billett ved å få lappen med gebyret. Klager anfører at hun ikke reiste uten billett med vilje.

Det fremgår av dokumentasjon innsendt fra Ruter at kontrolløren har notert i gebyret at klager ikke fant billetten sin under billettkontrollen. Det ble derfor ikke fremvist noen billett under denne billettkontrollen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent billettsystemet. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring

med å reise der man måtte befinne seg/ på aktuell strekning mv. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)