

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-01504

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

16. juni tok klager bussen fra Fornebu til Skøyen.

Klager hadde glemt å kjøpe billett da han kun sporadisk reiser kollektivt. Klager godtok gebyret han ble ilagt, og ble oppfordret av kontrolløren å klage til Ruter med bakgrunn i klagers kjøpshistorikk. Ruter på sin side ønsker ikke å frafalle gebyret, noe klager mener er forskjellsbehandling og viser til VGs artikkel om Hadia Tajik, samt Ruters presseansvarlig Øystein Dahl Johannsens uttalelser i samme intervju.

Klager mener at Ruters saksbehandling er inkonsekvent og krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på bussen 16.juni. Gebyret ble betalt på stedet og er ikke registrert på person. Når man reiser kollektivt så må man betale i henhold til våre regler. Dette står beskrevet i Ruters reisevilkår under punkt 3.

At man glemmer å kjøpe billett gir ingen rett til å få frafalt gebyret, har man ikke billett så skal gebyr ilegges, så ble også gjort i dette tilfellet. Det er riktig at både Ruters kontrollører og deres kundebehandlere kan utvise skjønn og ettergi krav om gebyr. Det er likevel ingen automatikk i at man slipper gebyr så lenge man kan vise til noen tidligere kjøp. Det er riktig at klager har sporadiske kjøp av enkeltbilletter i sin app. Både kontrollør og kundebehandler har vurdert at dette ikke er tilstrekkelig for å slippe gebyr, dette er også i henhold til Ruters rutiner.

Ruter kan ikke se at det fremkommer noen opplysninger som gjør at Ruter vil endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen fra Fornebu til Skøyen den 16. juni 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 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 har merket seg at klager har erkjent at han hadde glemt å kjøpe billett. Vilklårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker for øvrig at den ved sin vurdering av klagen ikke kan legge vekt på den skjønnsutøvelse en kontrollør har utøvet ved kontroll overfor andre reisende.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda 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)