

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

20.02.2017

Saksnummer

2016-01191

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

9. november tok klager bussen fra Aleksander Kiellands plass til Sankthanshaugen. Klager hadde glemt måndskortet sitt hjemme. Klager fikk ikke mulighet til å kjøpe seg ny billett før billettkontrolløren ila henne gebyr. Klager forklarte kontrolløren at hun hadde glemt billetten, men ble allikevel ilagt gebyr.

Klager ber om at gebyret blir slettet

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til klagen angående gebyr som klager ble ilagt på busslinje 21 den 12.11. kl 17.13. Årsaken til illeggelsen var at klager ikke kunne fremvise gyldig billett.

Klagers forklaring til kontrollørene og til oss var at hun hadde glemt billetten sin hjemme. Alle billettene er upersonlige, man må alltid ha billetten med seg når man reiser. Har man glemt billetten må man kjøpe seg en annen billett. Fordi billetten er upersonlig, kan den ikke fremvises i ettertid. I følge Ruters Transportvedtekter er det kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett. Dette innebærer også at man må forsikre deg om at billetten din er med når du reiser. På bakgrunn av dette ser vi ikke grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll på bussen fra Aleksander Kiellands plass til St. Hanshaugen den 9. november 2016 ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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 klager hadde glemt månedskortet sitt hjemme. Månedskortet er et upersonlig kort og må tas med på reisen. Det er ikke tilstrekkelig å vise fram kortet i ettertid. Vilklårene for å ilegge gebyr var således til stede.

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

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før påstigning eller ikke har aktivert billetten.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Kjersti Nordgård Danielsen (Brakar)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)