

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr og validering av billetter på bussholdeplassen.

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00336

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

9. august tok klager buss 31 fra Aker Brygge til Sofienberg, om bord i bussen var det kontroll. Klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Klager pleier å gå om bord i den fremre døren på bussen, og setter seg alltid før hun finner frem billetter for validering. Denne dagen stopper bussen langt frem på holdeplassen og klager måtte gå om bord i en av de bakre dørene. I det hun satte seg dukker en kontrollør opp og ber om å få se klagers billett. Klager viste frem tre billetter, som viser seg å være brukt. Klager ønsket derfor å kjøpe billett av bussjåføren, men pågående billettkontroll og alle menneskene gjør det vanskelig for klager å ta seg frem til sjåføren.

Under kontrollen, som klager opplevde som ubehagelig, staver kontrolløren navnet hennes feil og beskylder henne for å ha oppgitt falskt navn. Klagers sønn var nylig utsatt for id-tyveri og klager føler seg derfor sikrere om politiet er tilstede når det skal fremlegges legitimasjon og man skal underskrive.

Klager kjøper alltid billett og har alltid hatt gyldig billett ved tidligere kontroller.

Klager ber om at gebyret blir slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll på busslinje 31 den 5.august.2016, hun kunne ikke fremvise gyldig billett da kontrollør ba om dette.

Kontrollen startet kl 18:09, men gebyr ble ikke skrevet før kl. 19:12. Dette fordi klager ikke ønsket å samarbeide og politiet måtte tilkalles, for å få bekreftet personalia.

Det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett når man reiser. I dette tilfelle ble det fremvist tre enkeltbilletter, en var brukt og to var ikke aktivert. Av de som ikke var aktivert var en kjøpt i 2014 og kan ikke lenger benyttes på grunn av prisendring, den andre billetten var kjøpt i juni 2016.

Når man går på buss eller trikk må billetten aktiveres umiddelbart ved påstigning. Kortlesere er plassert ved alle dører, slik at de er lett tilgjengelige når man kommer på. Ruter kan ikke tillate at man setter seg ned eller ordner med andre ting før man aktiverer billetten, billetten må aktiveres ved påstigning. Her valgte Klager å sette seg ned, for så og skulle aktivere billetten når kontrolløren kom. Det er for sent, gebyret er således korrekt ilagt.

Ruter kan ikke se grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll den 9. august på buss 31 fra Aker brygge til Sofienberg uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn klagers opplysning om at bussen kjørte så langt fram at hun ikke rakk å gå inn den fremste døren slik hun pleier. Hun er plaget med kronisk artritt og leddsmerter og pleier først å sette seg, så finne fram billetten og få den stemplet.

Det fremgår at den reisende har ansvar for å aktivere billetten før passering av betalingsgrensen som er nærmeste valideringsautomat når man går inn en dør som krever gyldig billett. Dette innebærer at man ikke først kan sette seg for så å finne fram en billett. Den reisende bør ha billetten lett tilgjengelig før påstigning. Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret slettes.

Nemnda finner imidlertid grunn til å peke på at den reisende opplevde kontrollen, som fant sted kort tid etter påstigning, som særdeles ubehagelig. Hun ble beskyldt for å gi falske opplysninger, dvs. oppgi uriktig personalia. Dette fremgår av kontrollørens påtegning. I ettertid må det legges til grunn at dette skyldtes feil staving av hennes navn.

Nemnda legger til grunn at årsaken til beskyldningen om oppgivelse av falskt navn, skyldes at klager ikke viste legitimasjon. Hun har opplyst at hun ikke ønsket å samarbeide blant annet fordi hun var redd for ID-tyveri.

Etter en samlet vurdering av de konkrete omstendigheter i saken finner nemnda ikke å anbefale at klager gis medhold

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtaket er enstemmig

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Otto Sivertsen Roheim (NSB)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)