

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr og oppfølging av kontrollørenes oppførsel.

Dato

08.03.2023

Saksnummer

2022-02504

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 30. august 2022.

Klager anfører at hun og en venninne hadde løpt Sørkedalsløpet og hadde fått sitte på med noen til Røa. Klager anfører at de akkurat rakk T-banen, og hun løp og kjøpte billett før de gikk på. Klager anfører at da billettkontrolløren kom på, på Hovseter, var hun ikke bekymret, siden hun hadde kjøpt billett, men da hun gikk inn på appen, så hun at appen hadde hengt seg opp, og siden sto fremdeles og lastet. Klager anfører at billettkontrolløren sa at han har opplevd dette tidligere og at hun bare kunne gå ut og inn i appen på nytt. Klager anfører at hun gjorde det. Klager anfører at en annen person som gikk på, fikk kjøpe billetter etter at han hadde kommet på.

Klager anfører at hun skulle av på Holmen og viste billetten mens hun takket for at kjøpet hadde gått igjennom. Klager anfører at kontrolløren da stilte seg mellom henne og døren og spurte hvor hun trodde hun skulle. Klager anfører at hun sa at hun skulle hjem, men hun fikk ikke lov til å gå av. Klager anfører at det kom to kontrollører til, slik at hun var omringet. Klager anfører at de kom med frekke kommentarer om henne, utseendet og alderen hennes, i tillegg til at de kommenterte hvor frekk hun var. Klager anfører at hun spurte pent om de kunne gå av sammen med henne på Makrellbekken, slik at de kunne ta det videre der. Klager anfører at de nektet å gjøre dette. Klager anfører at hun sa til venninnen sin at hun kunne gi dem kontaktopplysningene hennes, for hun ville komme seg hjem.

Klager anfører at kontrollørene sto helt opp i ansiktet hennes, og hun kunne ikke komme seg unna. Klager anfører at venninnen prøvde å si at de skulle slippe henne av og at hun snakket sant. Klager anfører at kontrollørene mente at hun var et frekt avskum. Klager anfører at hun til slutt klarte å bevise at hun snakket sant ved å logge seg inn på Vipps,

slik at de kunne se navnet og adressen hennes. Klager anfører at først da slapp de henne av.

Klager anfører at opplevelsen var så ubehagelig at hun begynte å gråte. Klager anfører at hun måtte vente i 14 minutter på T-banen tilbake til Østerås, og at hun satt der, kald, rystet og sjokkert over hva som hadde skjedd. Klager anfører at hun var ordentlig redd.

Klager anfører at hun ikke benytter Ruters tjenester særlig ofte, men hun kjøper alltid billett når hun gjør det. Klager viser til billetthistorikken sin.

Klager anfører at billettkontrollørene sa selv at det skjer hele tiden at appen henger seg opp.

Klager anfører at hun ikke er en person som bryter regler og krangler, men hun føler seg uriktig behandlet i dette tilfellet. Klager anfører at det var en traumatisk hendelse.

Klager anfører at dersom hun ikke hadde avbrutt forsøket da kontrolløren ba henne om å lukke appen og prøve på nytt, hadde kjøpet kanskje gått igjennom. Klager stiller spørsmål ved hvorfor han ba henne om å lukke appen og prøve på nytt hvis hun likevel skulle få gebyr. Klager anfører at hun da bare kunne ha betalt gebyret og ikke for ny billett.

Klager anfører at hun ble 30 minutter forsinket på veien hjem. Klager anfører at hun er skuffet og lei seg for den dårlige behandlingen av Ruters kundeservice, i tillegg til den uakseptable oppførselen av kontrollørene på T-banen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av det ilagte gebyret og at kontrollørenes oppførsel følges opp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt, fordi klager kjøpte billetten for sent. Billetten må være bekreftet, og nedtellingen må ha startet før man går om bord. Man kan ikke sette seg eller gjøre andre ting før man velger å betale.

Klager opplyser om at hun reiste fra Røa, og derfra gikk T-banen kl. 20.22.52. Kontrollen kom på ved Hovseter, derfra kjørte T-banen kl. 20.24.16. Billetten til klager som feilet, ble forsøkt kjøpt kl. 20.24.16, altså lenge etter påstigning, og etter at kontrollen var startet. Billetten som gikk igjennom, ble kjøpt kl. 20.24.53. Det var ikke registrert feil i appen.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 30. august 2022.

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 har blant annet anført at hun hadde kjøpt billett før ombordstigning, men at appen hadde hengt seg opp, slik at kjøpet ikke var gått igjennom. Videre har klager anført at hun fikk beskjed av kontrolløren om å lukke og åpne appen på nytt for å kjøpe billett. Klager har også anført at en annen person fikk lov til å kjøpe billett etter ombordstigning. I tillegg har klager anført at kontrollørene oppførte seg ufint mot henne.

Klager har selv opplyst om at billettkjøpet ikke var gått igjennom før ombordstigning. Klager hadde dermed ikke gyldig billett før ombordstigning, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Nemnda viser til at Ruter i kommunikasjon med klager har oppgitt at klagers anførsler vedrørende kontrollørens oppførsel vil bli fulgt opp internt hos de som var ansvarlige for kontrollen. Nemnda bemerker at det uansett er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning og å kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)