

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00239

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

5 januar 2017 tok klager, hans kone og to mindreårige T-banen fra Ensjø. Det minste barnet var syk og skulle til Oslo Legevakt for behandling. Klager løste billetter på sin telefon for transport til Jernbanetorget.

Ved Tøyen stasjon ble klager påtruffet av en aggressiv og frekk kontrollør, som krevde å få se klagers billett. Klager ønsket å vise sin billett på telefonen, men ble imidlertid avvist av kontrolløren. Klager opplevde at kontrolløren var ute etter bråk, han bannet og kom med ukvemsord. Kontrollørens kollega forsøkte å roe ham ned uten at det hjalp på den tilspissede situasjonen og politiet ble tilkalt. Politiet på sin side mente saken kunne løses uten deres innblanding. Kontrolløren skrev ut gebyr på 950,- kr.

Klager krever gebyret slettet etter den svært dårlig behandlingen han fikk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager, hans kone og to små barn ble stoppet i kontroll på T-banen 5. januar. Ifølge gebyret så startet kontrollen klokken 13:40, men fordi politiet måtte tilkalles så ble ikke kontrollen avsluttet før klokken 14:17. Både klager og hans kone ble ilagt gebyr.

Kontrolløren ser at billett blir kjøpt etter at kontrollen har startet. Som det fremkommer av vedlegget så har klager startet et kjøp av to enkeltbilletter kl 13:19, men da er kun kjøpsprosessen startet, billetten blir ikke bekreftet og igangsatt før klokken 13:43, altså etter at han har truffet på kontrollørene.

Når Ruter ser på billetthistorikken i denne appen, så ser de det samme mønsteret, det er mange billetter som er påbegynt, men ingen blir bekreftet og faktisk startet. Ruter antar derfor at dette er noe klager spekulerer i, at han sitter klar med mobilen, men ikke

bekrefter kjøpet før han ser kontrollen. I tillegg så velger klager å ikke samarbeide med kontrollørene, til tross for at han har med seg små barn, og de er på vei til legetime så velger han å bruke tid på å krangle med kontrollørene som blir nødt til å tilkalle politiet for å få avsluttet saken.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å frafalle gebyr for klager eller hans kone.

Nemnda bemerker

Klager og hans ektefelle og to barn tok den 5. januar 2017 T-banen fra Ensjø. Ved kontroll kunne klager ikke vise billett som var bekreftet kjøpt før ombordstigning på T-banen.

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 Ruters opplysninger om at kontrollen startet kl. 13.40. Av billetthistorikken fremgår at klager kjøpte to billetter kl. 13.19, men kjøpet ble ikke fullført slik at billettene var bekreftet før ombordstigning. Billettkjøpet er registrert igangsatt igjen kl. 13.41, dvs. etter kontrollstart.

Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda viser blant annet til at billetthistorikken viser at klager en rekke ganger har startet kjøp av billett, men ikke fullført kjøpet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)