

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

08.05.2017

Saksnummer

2017-00545

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble den 31. oktober 2016 ilagt gebyr på buss nr. 37 fra Badebakken bussholdeplass retning sentrum til Nydalen.

Denne dagen måtte klager løpe til bussen og steg ombord samtidig med kontrollørene. I det klager kommer om bord tar han umiddelbart opp telefonen og aktiverer kjøp av billett på Ruters mobilapp. Det tar ca 15 sekunder fra klager kom inn på bussen til billett er aktivert. Til tross for at kontrolløren var vitne til dette velger kontrolløren å ilegge klager gebyr med argument om at han ikke hadde aktivert billetten før han steg ombord på bussen.

Klager er klar over at Ruter i denne saken har det juridiske på sin side i og med at billetten ikke ble aktivert før påstigning. Det klager allikevel har etterlyst er om Ruter burde ha utvist skjønn i denne konkrete situasjonen. Kontrolløren ser klager kommer løpende. Kontrolløren stiger ombord samtidig med klager. Kontrolløren ser at klager umiddelbart tar opp telefon og betaler billett rett etter ombordstigning.

For klager dreier denne saken seg like mye om ren skikk og bruk ovenfor en reisende som kommer løpende for å rekke bussen, som de rent juridiske fakta.

Klager ønsker at gebyret frafalles med utgangspunkt i utvisning av skjønn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt 31. oktober 16, hvor han ber Ruter utvise skjønn i saken. Ruter viser til sine tidligere svar i saken. I tillegg kan Ruter tilføye at årsaken til at gebyr ble ilagt var på grunn av sent kjøp av mobilbillett. Ruter forholder oss til kontrollørens notat på gebyret. Her har kontrollør notert at klager

satt på bussen når kontrollørene gikk på bussen ved Badebakken, ingen av kontrollørene har observert at klager kom løpende ved den samme holdeplassen.

Billetten til klager er kjøpt like etter at bussen ankom Badebakken holdeplass. Billetten må være bekreftet før man går på bussen, her må Ruter være strenge og kan ikke åpne for at kunden selv kan velge når de kjøper billett underveis.

Ruter kan på bakgrunn av forannevnte ikke se grunn til å frafalle kravet om gebyret i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble 31. oktober 2016 på buss 37 fra Nydalen retning sentrum ilagt gebyr da han hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 b at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift.

Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda har merket seg at klager har erkjent at han først kjøpte billett etter at han gikk på bussen. Han viser til at dette skyldtes at han måtte løpe for å rekke bussen og at han kjøpte billett umiddelbart etter påstigning. Klagen erkjenner at det er juridisk grunnlag for gebyret, men hevder at det i denne situasjon bør utvises skjønn med hensyn til illeggelse av gebyr.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvar for å ha tilstrekkelig tid å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyr frafalles.

Nemnda legger vekt på at det fra reiseforetakenes side er behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før påstigning.

Nemnda kan heller ikke i dette tilfellet se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)