

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Klager hadde glemt å kjøpe billett.

Dato

15.06.2022

Saksnummer

2022-00457

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 2. mars 2022 som følge av manglende billett.

Klager anfører at hun i det siste året har vært mye sykemeldt på grunn av depresjon og PTSD som følge av et voldelig forhold. Klager anfører at hun den siste måneden hadde så godt som ikke vært på jobb i det hele tatt, og dersom hun hadde vært det, hadde hun ofte endt opp med å ta drosje. Klager anfører at hun den 2. mars 2022 var på en belastende psykologtime som hun tok drosje til. Klager anfører at etter timen var PTSD-en hennes blitt kraftig trigget, og hun hadde nok med å ikke kollapse på veien hjem. Klager anfører at hun derfor glemte å kjøpe billett, både fordi hun var trigget og fordi hun i tiden før ikke hadde hatt behov for billett, siden hun hadde holdt seg hjemme grunnet sykemelding. Klager viser til fremlagt oversikt over sykemeldingene.

Klager anfører at hun på Storo fikk beskjed om at de måtte gå av, noe som var flaks for hennes del, da hun skulle gå av der selv, og hun fikk beskjed av kontrolløren om å klage på gebyret siden hun hadde en god grunn til å ikke ha billett. Klager anfører at hun derfor ble sjokkert da hun fikk avslag på klagen og beskjed om at hun måtte betale. Klager anfører at hun har en god betalingshistorikk og hun synes det er urettferdig og lite empatisk at en som glemte å kjøpe billetten på grunn av PTSD/depresjon og som nesten ikke reiser kollektivt lenger på grunn av sykemeldingene dette medfører, skal straffes på lik linje med personer som aktivt går inn for å snylte.

Klager anfører at hun opplever at Ruter minimerer alvorlighetsgraden av sykemeldingene hennes og viser lite empati. Klager anfører at det å glemme å kjøpe billett fordi en surrer eller har dårlig tid, ikke er det samme som å glemme det på grunn av sykemelding.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet om bord på trikkelinje 18 den 2. mars 2022.

Gebyr ble ilagt siden klager ikke kunne fremvist billett.

Det vises til Ruters vilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 2. mars 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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager hadde ikke billett, og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at hun hadde gjennomgått en belastende psykologtime og glemte å kjøpe billett på veien hjem, både siden PTSD-en hennes var trigget og fordi hun ikke hadde vært vant med å reise kollektivt den siste tiden som følge av at hun hadde vært mye sykmeldt det siste året.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis. Reisende påberoper flere årsaker til at billetter ikke er kjøpt, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)