

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om å bli slettet fra Ruter sitt register etter ilagt advarsel

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2021-01017

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt skriftlig advarsel ved reise 24. juni 2021. Klager forklarer at hun kjøpte 2 billetter til selv og til sin tante som er over 70 år og pensjonist på Ruter sin app. Klager trykket inn feil sone. Hun trykket 2V, men det skulle ha vært 1V. Klager forklarer at beløpet er akkurat det samme. Klager fikk skriftlig advarsel av kontrollør som selv hadde tastet inn feil linje. Kontrolløren hadde skrevet linje 2, men hendelsen var på linje 3.

Klager har bedt om å bli fjernet fra registeret til Ruter, da klager ikke kan forstå at hun må stå registrert der i 1 år når hun hadde kjøpt billetter som kostet akkurat det samme i begge soner. Klager synes dette er urimelig og lur på om det ikke utvises noe skjønn lenger.

Klager mener at kontrollørene som selv hadde gjort en tastefeil burde heller ha vist klager hvordan hun skulle ha gjort det. Klager kunne forstått situasjon dersom det hadde vært en helt annen pris eller at hun ikke hadde kjøpt noen billetter, men ut ifra denne situasjonen synes klager det faller helt på sin egen urimelighet.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger hun til at det fremkommer flere feil. Klager ble ikke ilagt et gebyr, men fikk en advarsel. Klager ønsker å bli slettet fra Ruters register. Klager hadde betalt for 2 billetter, men trykket på feil sone, prisen var den samme. Hendelsen skjedde ikke på linje 2, men på linje 3 fra Kolsås. Klager har ikke reist fra Jernbanetorget til Majorstuen, klager reiste fra Kolsås linje 3 til Majorstuen. Klager mener at kontrolløren ikke har oppgitt riktig informasjon.

Klager krever å bli slettet fra Ruter sitt register.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter har en berettiget interesse i å kreve inn gebyr fra passasjerer som ikke har gyldig billett. Dette er et ledd i å sikre våre inntekter. Ruter behandler og oppbevarer ikke flere opplysninger enn det som er nødvendig. Man kan unngå å bli registrert ved å ha gyldig billett eller ved å betale gebyret på stedet i billettkontrollen.

Kontrolløren har lov til å ta en vurdering i hvert enkelt tilfelle. Hovedregelen er at alle som ikke har gyldig billett får gebyr. Hvis kontrolløren ikke skriver ut gebyr, blir det i stedet gitt en advarsel.

Opplysningene blir lagret og behandlet i 365 dager med begrenset tilgang slik at man ikke kan bruke samme forklaring flere ganger. De blir kun brukt til dette formålet.

Etter at Ruter har mottatt klager sin kommentar i saken legger de til at kontrollen pågikk i det tidsrommet mellom Jernbanetorget og Majorstuen (pendlet). Dette betyr at de startet kontrollen fra Jernbanetorget og byttet ved Majorstuen slik at kontrollen fortsatte ned mot sentrum. Det er mulig at kontrollen skrev feil linje, siden alle linjer passerer Majorstuen kan dette ha blitt feil. Klager hadde billett for sone 2. Det vil si at den billetten gjelder utenfor sone 1. Majorstuen ligger i sone 1. Prisen er alltid den samme når man bare skal reise i en sone. På bakgrunn av dette skulle klager i utgangspunktet betalt et gebyr, men kontrollen har valgt å ilegge dette som en "advarsel". Det vil si at om hun på nytt blir stoppet i sone 1 med en billett for sone 2 vil hun ikke slippe å betale. Derfor lagres dette i 365 dager. Slik kan Ruter se at hun har fått informasjon om riktig betaling. Navnet klager oppgir er ikke til kontrollør, men ID-nummeret er korrekt. Kontrollørene oppgir ikke navn, bare ID-nummer. Ved en eventuell politianmeldelse vil navnet oppgis til politiet og ved klage vet leder for billettkontrollen hvilken kontrollør dette gjelder.

På bakgrunn av dette er gebyret korrekt ilagt og Ruter kan ikke se noen grunn til å endre denne avgjørelsen.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt skriftlig advarsel ved reise 24. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 hadde billett for reise i sone 2V, men ikke i sone 1 hvor klager ble møtt av billettkontrollen. Klager kunne derfor ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede. I dette tilfelle ble det utøvet skjønn og kontrolløren ila klager en advarsel istedenfor å utstede gebyr.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent reaksjon da det er ulike årsaker til at reisende ikke har korrekt billett. Det er heller ikke avgjørende at billetten har samme pris da den ikke viser hvor forskjellige reisende starter reisen.

Det var således grunnlag for illeggelse av gebyr. Dette ble imidlertid frafalt, og klager ble gitt en advarsel.

Klager krever at advarselen blir slettet fra Ruters registre.

Det følger av Ruters retningslinjer for behandling av personvern, at kundeopplysninger ved illeggelse av tilleggsavgift lagres i maksimalt 3 år, og slettes etter 12 måneder dersom et korrekt ilagt gebyr ettergis. Dersom gebyret er feil ilagt, slettes opplysningene innen 1 måned. Etter nemndas syn var gebyret korrekt ilagt, og det er grunnlag for å lagre kundeopplysningene i 12 måneder.

Av EUs personvernforordning av 27. april 2016 art. 5 art. 5 bokstav e) følger det at personopplysninger ikke må lagres lenger enn hva som er nødvendig ut fra formålet de er innsamlet for. Ruter har opplyst at opplysningene lagres slik at man ikke kan bruke samme forklaring flere ganger. Nemnda finner at lagring i en slik periode, med tidsfrist for sletting, og med dette formålet, ikke går lenger enn det som er nødvendig.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)