

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

08.05.2017

Saksnummer

2017-00541

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

16. januar reiste klager fra Fredrikstad til Forskningsparken i Oslo. Ved overgang til T-banen på Oslo S, ble klager ilagt gebyr for manglende billett. Klager hadde billett på sin telefon, som han hadde gjenglemt på toget. Klager var derfor på vei til hittegods da han ble stoppet i kontroll. Under tidligere kontroller opplevde klager å slippe gebyr ved å fremvise kvittering, men denne gangen ble imidlertid klager ilagt gebyr. Klager opplyste kontrollørene at telefonen lå på hittegods og at den dermed ikke kunne benyttes av andre. Klager viser til at det under to tidligere kontroller var tilstrekkelig å fremvise kvittering, og mener det er uholdbart, at reglene administreres med en vilkårlighet ved at gebyret frafalles enkelte dager, men andre ikke.

Klager krever at gebyret annulleres.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på T-banen den 16. januar 17 kl 16.16 Og våre tidligere svar i saken. klager ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett. Hans forklaring var at billetten var på hans telefon som han hadde glemt på toget.

Ruter viser til sine reisevilkår pkt 3. Passasjerens forpliktelser:

Passasjerer skal:

"a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.

"b) 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.

"c) bruke billetten i tråd med kunngjorte regler og vilkår, som blant annet finnes om bord på transportmidlene, på ruter.no og i app-en RuterBillett.

"d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

....

Billett kjøpt på en mobiltelefon gir adgang til påstigning når nedtellingen på mobilapplikasjonen har startet. Billetten skal oppbevares under hele reisen og helt til passasjerer har forlatt transportmiddelet eller kontrollsonen. Billettene er upersonlige og må være med når man reiser, man kan ikke fremvise en billett i ettertid, eller fremvise kvittering for betalt billett. Dette er ikke tilstrekkelig.

Gebyret er i dette tilfellet korrekt ilagt.

Klager mener at Ruter må utvise skjønn i denne saken, da dette ikke er gjort med overlegg. Det er ved to tidligere tilfeller utvist skjønn overfor klager når han har reist uten gyldig billett. Et gebyr som ble ilagt 27. juni 16 ble frafalt av kundebehandler. Han blir stoppet i ny kontroll 14. september 16, da valgte kontrollørene å utvise skjønn og gi en advarsel. I begge tilfeller får klager opplyst viktigheten av å ha med seg gyldig billett når han reiser. Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen formildende omstendigheter denne gang, som tilsier at Ruter skal frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll innenfor kontrollsonen for T-banen på Oslo S uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

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 kontrollsoner. 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 legger til grunn at klager hadde en 30 dagers billett på sin mobilapp. Han viser til at telefonen var gjenglemt på toget dagen før og at han var på vei til hittegodskontoret. Klager var følgelig klar over at han ikke kunne vise billett.

Nemnda legger til grunn at kontrollørene praktiserer et visst skjønn ved illeggelse av gebyr. Dette gir imidlertid ikke noen rett til å få gebyret frafalt. Klager har to ganger tidligere sluppet gebyr og er gitt en advarsel slik at han måtte være kjent med at det ikke er tilstrekkelig å vise kvittering eller dokumentere billetten i ettertid.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent

praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret slettes.

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)