

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Bestridt at billetten først ble validert da kontrolløren kom.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00307

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 16. februar 2022.

Klager har anført at hun hadde vært i karantene i fire dager, og hun følte seg dårlig, kastet opp og var litt slapp. Klager anfører at hun ringte venninnen sin og spurte om hun kunne kjøre henne til legevakten om morgenen, siden hun hadde sovet veldig dårlig og ikke var i form. Klager anfører at venninnen kjørte henne til Oredalen, hvorfra klager tok bussen.

Klager anfører at hun kom inn på bussen, satte seg ned for å puste litt og tok så enkeltbilletten frem og stemplet den. Klager anfører at det kom en kontrollør som spurte henne om billett og deretter legitimasjon. Klager anfører at hun spurte hvorfor han ville ha legitimasjon, hvorpå han svarte at hun hadde fått gebyr. Klager anfører at hun videre spurte ham hvorfor hun fikk gebyr, og hun fikk da til svar at det var fordi hun hadde stemplet billetten da hun så ham. Klager anfører at det var en annen passasjer der som så det hele og som var på hennes side.

Klager anfører at hun er uenig i hvordan saken er blitt behandlet. Klager anfører at hun hadde gyldig billett da kontrolløren kom bort til henne. Klager anfører at selskapet ikke stoler på kundene og at kundene blir behandlet som løgnere. Klager anfører at hun er 100 % sikker på at hun stemplet billetten før kontrolløren kom. Klager bestrider at det Ruter skriver i tilsvaret er korrekt. Klager stiller seg kritisk til at de stoler på kontrollørene og ikke på kundene. Klager anfører at vitner har ringt til Ruter og fortalt hva som skjedde på bussen.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll om bord på busslinje 77X den 16. februar 2022. Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sen aktivering av enkeltbillett.

Klager skriver selv at hun reiste fra Oredalen, som er én stasjon før kontrollørene gikk på og startet kontrollen. Det vises til at bussen var på Oredalen fra kl. 08.05.45 til kl. 08.06.05. Enkeltbillett er ikke aktivert før etter kl. 08.07.00. Det er notert på gebyret at billett ble aktivert om bord på bussen etter at kontrollørene hadde gått om bord.

Det vises til Ruters reisevilkår, 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 bussen den 16. februar 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 har anført at hun hadde validert billetten før kontrolløren kom. Klager har bestridt at hun validerte billetten først da hun så kontrolløren.

Klager har selv oppgitt at hun gikk på bussen på Oredalen, og fremlagt sanntidslogg viser at bussen forlot holdeplassen kl. 08.06.05. Videre følger det av billettloggen at billetten ble aktivert først kl. 08.07.00. Nemnda legger således til grunn at billetten ikke kan ha blitt aktivert mindre enn 55 sekunder etter at klager gikk om bord på bussen.

Nemnda bemerker at billetter skal aktiveres umiddelbart etter ombordstigning. Selv om klager bestrider at hun aktiverte billetten først da hun så kontrolløren, er nemnda av den oppfatning at billetten uansett ble aktivert for sent i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)