

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

20.09.2021

Saksnummer

2021-01052

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. juni 2021. Klager anfører at hun forsøkte å validere reisekortet sitt på bussen, men fikk en feilmelding slik at kortleseren ikke fungerte. Klager er enig i at enhver er ansvarlig for å ta med billett, men klager hadde gyldig billett. Det var Ruter sin kortleser på bussen som ikke fungerte.

I sin klage til Ruter har klager forklart at hun tok busslinje 21 fra Sannergata. Hun forklarer at hun fikk beskjed på Narvesen i Sannergata at hun hadde penger på Ruterkortet. Når klager prøvde å validere kortet fikk hun en feilmelding og prøvde å gå av ved neste stopp som var Københavngata på grunn av feilmeldingen. Bussjåføren åpnet ikke bakerste dør, så klager forsøkte å bruke neste dør, men han begynte å kjøre videre til tross for at klager ropte om å åpne døren. Billettkontrollørene hadde gått inn på bussen og klager fikk gebyr. Siden bussen er videoovervåket så kan man se at klager forsøkte å gå ut bakerste dør. Klager fikk beskjed om at dersom historien hennes stemte kunne hun klage. Klager forklarer at hun kunne selvfølgelig kjøpt billett på Ruterappen, men hadde dessverre lite data. Klager forklarer at hun bytter mellom Ruterkort, enkeltbillett og appen nettopp fordi at feilmeldinger kan oppstå. Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager viser til at hun ikke har fått gebyr før og forklarer at det var en ubehagelig opplevelse da hun ble sett på som sniker. Klager tar sjeldent buss på grunn av hjemmekontor og trodde Ruterkortet var avmagnetisert siden hun tidligere har opplevd feilmelding ved Ruterkortet, men det gikk fint å bruke kortet 2 dager senere.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt svar i saken presiserer hun at hun hadde billett, men fikk beskjed om at det ikke hjalp å vise billett da billetten ikke var aktivert. Klager legger til at hun har aldri blitt ilagt gebyr tidligere og var ikke klar over at kortet hennes

burde ha blitt registrert av kontrollørene. Klager har som oftest månedsbillett og har ikke har problemer med Ruterkortet tidligere. Klager antar at Ruter har registrert at det ble benyttet bankkort for registrering av personalia. Dersom klager hadde glemt reisekortet sitt så hadde hun glemt bankkortet sitt også, da de ligger i samme lomme med telefonen. Klager ønsker at Ruter skulle benytte seg av videoovervåking fordi der kan man se at hun hadde med seg Ruterkort. Klager legger til at hun har en sak hos Ruter angående feil med Ruterkortet som hun ikke har fått svar på.

Etter at klager har mottatt Ruter sin kommentar i saken legger hun til at hun fikk beskjed om at det var penger på reisekortet, samt at hun hadde med en enkeltbillett som var gyldig/inneholdt gyldig billett. Klager legger til at Ruter ikke har sagt noen om denne billetten var gyldig eller ikke. Videre forklarer klager at hun fikk brukt Ruterkortet noen dager etter slik at det må ha vært penger på kortet. Klager ber om at det legges til en oversikt når reisekortet ble lest og fylt på, samt om enkeltbillett var gyldig på kontrolltidspunktet.

Klager krever frafall av gebyret

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll ombord på busslinje 21 den 29. juni 2021. Det er notert i gebyret at den reisende hevdet gjenglemt kort. Det er ikke knyttet billett/kortnummer til gebyr, som ville ha blitt gjort, dersom reisekort hadde blitt skannet på kontrollutstyret.

Klager viser i ettertid til et reisekort, som ikke inneholdt gyldig billett for kontrolltidspunktet og derfor ikke relevant i saken.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3

"Passasjerer skal:

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

Etter at Ruter har mottatt klager sine kommentarer i saken legger Ruter til at de står fast ved avgjørelsen om at dette gebyret ikke blir frafalt. Ruter presiserer at klager viser i ettertid til et reisekort, som ikke inneholdt gyldig billett for kontrolltidspunktet og derfor ikke relevant for saken. Det ble ikke fremvist gyldig billett i denne kontrollen og gebyret er derfor korrekt ilagt. Klager viser til et reisekort med nummer 0200300153766169 i innsendt klage, som ikke inneholdt gyldig billett for kontrolltidspunktet. Ønsker klage å vite innhold i andre kort/billetter som ikke er relevant i denne saken, bør det opprettes egen sak for dette via vårt kontaktskjema på Ruter sine nettsider.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på buss 29. 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 kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å legge gebyr var således til stede.

Klager har blant annet anført at hun forsøkte å validere reisekortet sitt på bussen, men fikk en feilmelding slik at kortleseren ikke fungerte. Klager har presisert hun at hun hadde billett, men fikk beskjed om at det ikke hjalp å vise billett da billetten ikke var aktivert. Videre har klager anført at hun fikk beskjed om at det var penger på reisekortet, samt at hun hadde med en enkeltbillett som var gyldig/inneholdt gyldig billett.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på en billett som var gyldig på reisetidspunktet. Det fremgår av gebyrrapporten at klager ikke fremviste noe reisekort under billettkontrollen, da det kun fremgår at klager hevdet å ha glemt reisekortet hjemme. Nemnda legger avgjørende vekt på at klager ikke kunne vise gyldig billett under billettkontrollen. Nemnda viser også til at det i gebyrrapporten er vist til at klager hevdet glemt kort.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kunne vise fram gyldig billett. Nemnda bemerker at Ruter ikke har noen ordning med at gebyr frafalles dersom billett vises i ettertid.

Nemnda bemerker at det av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at den reisende ikke kan vise gyldig billett, og at billettene er upersonlige.

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

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)