

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet gyldig billett

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01620

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 1. mai 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett.

Klager viser til at Ruters kontrollører ikke lot henne kjøpe billett mens hun ventet på at nettet i telefonen skulle fungere. Klager fikk heller ikke lov til å forlate bussen, og opplevde at hun ble holdt igjen med makt.

Klager stiller seg kritisk til hvordan kontrollørene fysisk holdt henne igjen, og at de ba henne oppgi personalia.

Klager krever at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage på gebyr som ble ilagt 1. mai 2018. Klager ble ilagt gebyr fordi det ble fremvist en 7-dagers billett som var gyldig for sone 2. Kontrollen ble utført i sone 1 og klager hadde ikke tilleggsbillett for denne sonen. Det ble kjøpt en enkeltbillett, men det ble kjøpt etter at gebyret ble skrevet.

Når det gjelder klagers spørsmål om på hvilket grunnlag Ruter har adgang til å tilbakeholde passasjerer, viser Ruter til tidligere svar gitt til klager.

Klager hadde ikke gyldig billett i kontrollen, og det var ikke nettverksproblemer som gjorde at hun ikke kunne fremvise billett.

Ruter kan på overnevnte grunnlag ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll 1. mai 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

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 erkjenner at hun forsøkte å kjøpe billett da hun ble stoppet i kontroll på bussen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvar for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning.

Nemnda legger vekt på at det fra reiseforetakenes side er behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før ombordstigning.

Når det gjelder Ruters adgang til å holde igjen passasjerer i forbindelse med kontroll, vises det til Ruters reisevilkår pkt. 6.3 som Ruter tidligere har gitt klager informasjon om. Nemnda finner ikke bevist at kontrolløren opptrådte i strid med disse reglene.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)