

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ikke validert billett ved ombordstigning

Dato

08.12.2018

Saksnummer

2018-03240

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant har fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr, som klager ble ilagt under sin reise med trikken fra Majorstuen 21. september 2018.

Klagers representant viser til at klager er en eldre dame på 71 år som sliter med et skadet ben. Hun må derfor sitte ned når trikken starter, slik at hun kan holde balansen. Dette resulterte i at klager ble ilagt gebyr på grunn av for sen validering av billett.

Klagers representant anfører at Ruter ikke tar tilstrekkelig hensyn til det faktum at eldre folk kan oppleve vanskeligheter med å holde seg stående når trikken starter. Hadde det vært tale om et ungt menneske ville svaret til Ruter vært akseptabelt, men i denne situasjonen er det tale om et eldre menneske med fysiske utfordringer. Det vises her til vedlagt legeerklæring som bekrefter klagers fysiske plager.

Klagers representant mener at kontrolløren i denne situasjonen burde hjulpet klager med å validere billetten, og ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 21. september 2018 fordi hun ikke hadde aktivert billetten ved påstigning.

Når man skal aktivere en billett må dette gjøres umiddelbart ved påstigning. Det er ikke adgang til å sette seg ned, eller ordne med andre ting, før billetten aktiveres.

Billetten klager reiste med inneholdt en enkeltbillett som var kjøpt to dager før kontrollen. Den billetten er fremdeles ikke aktivert, ifølge Ruters systemer.

Ruter kan ikke ta hensyn til at reisende har helsemessige utfordringer, og alder er heller ikke grunn for å slippe og betale gebyr. Ruter vektlegger merknad og observasjoner som er gjort av kontrollør på stedet.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikk linje 19 den 21. september 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke hadde validert billetten ved påstigning.

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 kunne ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda viser til at billett må valideres umiddelbart etter ombordstigning.

Klagers representant har vist til at klager har problemer med dårlige knær og derfor må sitte når trikken starter. Dette bekreftes av fremlagt legeerklæring hvor det uttales at klager som er 71 år gammel, har vanskelig for å gå alene og å stå mer enn 2-3- minutter.

Nemnda har merket seg at klager ifølge gebyrrapporten ikke sa noe om sine dårlige ben til kontrollørene. For øvrig startet kontrollen først etter passering av holdeplassen etter at klager gikk på trikken.

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

Nemnda har forståelse for å reaksjonen med gebyr oppleves streng, Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en streng praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke validerer billett i tide.

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)