

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-02202

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt bot på kroner 950 som følge av at datterens busskort ikke inneholdt gyldig billett under kontroll.

Klager og hennes to døtre hadde på tur ned til byen kjøpt tre billetter via moren sin Ruter app. Da barna ønsket å dra hjem fra byen tidligere, uten mor, kjøpte hun en billett via den ene datterens app ved å betale en enkeltbillett med sin kortinformasjon. Den andre datteren fikk med seg et busskort for barn. Dette kortet var blitt fylt på før sommeren, og mor var sikker på at det var reisepenger igjen på kortet.

Klager påpeker at hun er klar over at det er den reisende sitt ansvar å sørge for å ha gyldig billett. Hun klaget likevel til Ruter, hvor hun informerte om at både hun og datteren hadde vært i god tro, og at det her dreide seg om en mindreårig som hadde opplevd situasjonen som svært vanskelig.

I Ruters svar på klagen ble mor bedt om å dokumentere med App-ID til datterens app på mobilen, samt nummeret på kortet som mor hevdet inneholdt reisepenger. Det aktuelle busskortet med billett har ikke mor klart å spore opp, men hun oversendte både sin egen app-ID (for å vise at hun betalte for tre billetter på vei ned til byen), samt app-ID til datteren som hadde gyldig billett og kortnummeret til busskortet de trodde inneholdt penger. Ruters svar ble da at kontrollen ble gjennomført på Ekeberg Camping, og at barna således hadde hatt god tid til å kjøpe billett.

Klager er uenig i Ruters opprettholdelse av gebyret. Hun mener et vesentlig moment her er at barna ikke hadde mulighet til å skaffe ny billett da de ikke hadde penger. Klager viser videre til episoden med Tajik hvor det ble ansett som usannsynlig at det var sneket med forsett, og at Tajik derfor slapp bot. Klager mener at hun på samme måte her har

sannsynliggjort at de ikke har havnet i denne situasjonen for å snike, men at de har vært i god tro. Ruter burde se at de to andre billettene var i orden, så hvorfor skulle da den ene snike. Klager er skuffet over at Ruter ikke har valgt å utvise skjønn i saken.

Klager har måtte betale gebyret før saken kom opp i nemnda, og krever derfor refundert kostnaden til gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr som datteren ble ilagt på bussen den 2. august 2017. Gebyret ble ilagt da datteren ikke kunne fremvise gyldig billett, det ble vist frem et reisekort som ikke inneholdt noen billett.

Det er kundens ansvar å sørge for at man har gyldig billett. Her burde det vært undersøkt i forkant hva reisekortet inneholdt. Reisekortene har et skrivefelt på baksiden, slik at det skal være enkelt å merke de ulike kortene så man kan skille de fra hverandre.

At man er i god tro, eller ikke reiste uten billett med overlegg, er dessverre ikke grunn for å slippe gebyr. Det gjelder også om man er ungdom.

Når man oppdager ved påstigning at man ikke har gyldig billett, så må man enten skaffe denne billetten, eller gå av bussen. Om man velger å fortsette reisen så løper man en risiko for å få gebyr dersom det blir kontroll.

Her mener vi at det hadde vært mulig å skaffe seg billett. Etter det Ruter kan se så ligger det et bankkort i appen som tilhører lillesøster, dette ble lagt inn dagen før kontroll, og ligger der fremdeles i dag. Det er altså ikke fjernet slik mor hevder.

Her ligger ansvaret hos den enkelte kunde, og Ruter ser ikke grunn til å endre standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ved kontroll på busslinje 34 ved Ekeberg camping den 2. august 2017 ilagt gebyr da datteren 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.

Det er ikke tvil om at datteren ikke kunne vise gyldig billett og at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda legger til grunn at datteren hadde et reisekort, men at det ikke var gyldig. Klager antar at det var et utløpt skolekort og ikke, slik de antok, et nytt reisekort med penger i. Det siste kortet har ikke latt seg oppspore i ettertid. Klager viser ellers til at hennes døtre ikke hadde penger med seg og uten mulighet for å kjøpe billett på annen måte.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen oppleves som streng særlig på grunn av datterens alder. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at passasjerer ikke har gyldig billett.

Nemnda er kjent med at Ruters kontrollører utøver et visst skjønn i enkelte situasjoner, men finner generelt ikke å kunne vurdere og sammenligne skønnsutøvelsen i forskjellige saker.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)