

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr og refusjon av feilkjøpt billett. Anført feil med billetteringssystemet i bussen.

Dato

07.06.2023

Saksnummer

2023-00644

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 25. januar 2023.

Klager anfører at hun fikk gebyr da hun satte seg ned på ordre fra sjåføren, som ikke hadde billettering i funksjon denne gangen. Klager anfører at hun uansett hadde skolekort og i tillegg hadde kjøpt billett på mobilen ved en feiltakelse. Klager anfører at hun også hadde et reisekort med penger. Klager anfører at sjåføren gjentatte ganger sa de måtte stoppe, da det var flere som var i ferd med å bli bøtelagt.

Klagers representant anfører at han som sjåfør ga Ruter informasjon samme dag som klager fikk gebyret. Representanten anfører at Ruter oppga at informasjonen skulle ligge tilgjengelig for saksbehandlingen, men at dette ikke er blitt gjort. Han anfører at klager har skolekort og at hun i tidligere konfrontasjon med en annen sjåfør hadde kjøpt en barnebillett på mobilen noen dager etter at hun fylte 18 år. Representanten anfører at han sa at selv om skolekortet ikke fungerer, skal man ikke bruke private penger på billetter selv om systemet ikke fungerer.

Representanten anfører at den aktuelle dagen fungerte ikke billettsalget i bussen, og klager fikk beskjed om å sette seg. Representanten anfører at klager umiddelbart fikk kontakt med kontrollør og ble ilagt gebyr. Representanten anfører at han gjentatte ganger prøvde å si at de ikke måtte ilagge henne gebyr siden systemet var ute av drift, og hun i tillegg har vanlig reisekort med penger på. Representanten anfører at kortet med reisepenger ikke var mulig å benytte siden billetteringssystemet på bussen var ute av funksjon.

Klager krever frafall av ilagt gebyr og refusjon av feilkjøpt billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt, fordi klager hadde en barnebillett. Barnebillett er gyldig frem til den dagen man fyller 18 år.

Klager opplyser om at hun reiste fra Bekkestua og at det var feil med billettsystemet på bussen. Det er ikke registrert feil med billettsystemet. Billettkontrollen har heller ikke registrert dette.

I ettertid har klager vist til to reisekort som skal være skolekort. Det ene kortet inneholder reisepenger, men kortet har ikke vært i bruk siden 28. juni 2022. Det andre kortet inneholdt en skolebillett som gikk ut 28. september 2022.

Ruter har bedt om bekreftelse fra skolen på at klager fortsatt har rett på skolekort, da kortet er utløpt. Dette har ikke Ruter mottatt.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 25. januar 2023, fordi hun ikke kunne fremvise 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. 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 har anført at hun hadde skolekort, men at kortet ikke kunne valideres grunnet feil med billetteringssystemet på bussen. Klager har anført at sjåføren ga beskjed om dette, men at det ikke ble tatt hensyn til.

Ruter har oppgitt at det ikke er registrert feil med billettsystemet og at klager fremviste en barnebillett. Videre har Ruter oppgitt at kortnumrene klager viser til, ikke inneholder noe gyldig skolekort.

Nemnda finner det sannsynlig at klager viste frem en barnebillett under kontrollen og ikke hadde noe gyldig skolekort. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Ruter og merknadene i gebyrrapporten om at klager fremviste en barnebillett som ikke er gyldig for klager.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Nemnda har forståelse for at illeggelsen av gebyr kan oppleves som en streng reaksjon, men kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)