

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr. Anført at klager hadde billett, men at det ikke var mulig å aktivere denne grunnet feil ved Ruters systemer.

Dato

05.06.2023

Saksnummer

2023-00514

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 29. januar 2023.

Klager anfører at han hadde en enkeltbillett på reisekortet han hadde med seg, og at han skulle aktivere billetten på maskinene på bussen. Klager anfører at en av maskinene imidlertid var i ustand, slik at han ikke fikk aktivert billetten. Klager anfører at han synes det er svært urettferdig å bli ilagt gebyr siden han ikke hadde noen mulighet til å aktivere billetten. Klager anfører at han fra nå av uansett skal begynne å betale på mobilen.

Klager synes det er synd at folk som bruker fysisk kort blir behandlet på denne måten.

Klager viser til innsendt kopi av transaksjon på Narvesen som dokumentasjon på at han fylte på reisekortet han hadde med seg da han reiste.

Til Ruters tilsvaret anfører klager blant annet at han ønsker å påpeke at han hadde en gyldig billett på reisekortet, men enkeltbilletten var dessverre ikke aktivert. Klager anfører at han hadde til hensikt å aktivere billetten om bord, men de tilgjengelige apparatene var ikke funksjonelle, slik at han ikke hadde noen mulighet til å aktivere billetten på det tidspunktet. Klager anfører at han mener det ikke er hans feil at apparatene ikke fungerte. Klager anfører også at dokumentasjonen han har sendt inn på transaksjonen han utførte på Narvesen viser at han fylte på reisekortet den 23. desember 2022, slik at han hadde en gyldig, men ikke aktivert billett da han var om bord på trikken.

Til Ruters dokumentasjon i forbindelse med reisekortet anfører klager blant annet at han ikke hadde anledning til å validere reisekortet etter den 22. desember 2022, siden systemet var ute av drift. Klager anfører at selv om skjermbildet av transaksjonen ikke

viser reisekortnummeret, bekrefter han at han fylte på Ruter-kortet den dagen, og han foreslår at dette kontrolleres ved å sammenligne prisen og å oppsøke dem som jobbet i butikken den dagen.

Klager krever refusjon av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikkelinje 19 den 29. januar 2023.

Det ble fremvist et reisekort som ikke inneholdt noen gyldig billett. Siste bruk av reisekortet var 22. desember 2022. Dette var en enkeltbillett. Det er ikke reisepenger eller ubrukte billetter i reisekortet, så grunnen til at klager ikke kunne vise gyldig billett, ligger ikke i utstyret, men i tomt kort. Leser man av reisekortet på en kortleser når det ikke inneholder billett eller reisepenger å trekke, vil kortleseren lyse rødt som et signal for ingen billett.

Det vises til Ruters reisevilkår punkt 3:

Passasjeren skal:

«b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.»
«d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.»

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 29. januar 2023.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har anført at han hadde billett, men at reisekortet ikke kunne valideres grunnet feil med avlesningsutstyret på trikken. Ruter har oppgitt at det ikke var noen billett eller penger på kortet.

Nemnda finner det sannsynlig at klager ikke hadde billett på reisekortet. Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Ruter og merknadene i gebyrrapporten om at kortet var tomt.

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)