

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kompensasjon for dårlig opplevelse

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00985

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn tok trikken fra Storo mot Birkelunden 1. mai 2017. Underveis var det billettkontroll, hvorpå sønnen ble bedt om å vise billett. Mens han åpnet mobil for å finne Ruter-appen, ble han imidlertid bedt om å oppgi navn og han måtte skrive under. Klager ble dermed ilagt gebyr før han fikk vist frem sin billett. Klagers sønn kontaktet umiddelbart Ruter på Jernbanetorget, for å få gebyret slettet.

Fordi kontrolløren ikke hadde tid til å vente til gutten fikk vist frem sitt gyldige månedskort, men i stedet utstedte gebyr, måtte han endre sine ettermiddagsplaner for å rydde opp i feilen som kontrolløren forårsaket. Klager har klaget dette inn til Ruter, men har ikke mottatt noen beklagelse eller kompensasjon for den dårlige opplevelsen.

Til Ruters tilsvaer ønsker klager å kommentere at den negative opplevelsen sønnen ble utsatt for, preget sønnen resten av dagen. Selv om han ikke har tapt arbeidsinntekt, har han måttet bære belastningen. Og reiser spørsmål om Ruter kan trakassere så lenge han ikke taper arbeidsinntekt?

Klager har også måttet bruke mye tid på saken, men har kun opplevd å bli avvist, samt ansvarsfraskrivelse fra Ruters side.

Klager viser for øvrig til VGs artikkel om Hadia Tadjik som slapp gebyr til tross for at hun ikke hadde gyldig billett, og Ruters presseansvarlig Øystein Dahl Johansen som bekrefter at kontrollørene har mandat til å foreta vurdering i hvert enkelt tilfelle.

Klager krever symbolsk kompensasjon og beklagelse for grov forskjellsbehandling i form av et erstatningsbeløp.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager hvor det kreves kompensasjon på grunn av et gebyr som ble ilagt på trikken. Gebyret ble frafalt av Ruters kundesenter samme dag som det ble ilagt. Det er vanskelig for Ruter å si nøyaktig hva som ble sagt og gjort i denne kontrollen. Kontrollør har notert at billetten ble fremvist etter at gebyret var skrevet ut. En kontrollør kan ikke kansellere et gebyr som er skrevet, det må eventuelt frafalles i ettertid. Det skjedde også i dette tilfellet når klagers sønn henvendte seg ved Ruters kundesenter.

Ruter kan se ut fra kontroll start og kontrollslutt at kontrollørene har vært på trikken i 20 minutter. De har altså hatt god tid på denne kontrollen. Klagers sønn ble kontrollert på den første holdeplassen hvor kontrollen kom på. Hvorfor klagers sønn ikke viste sin billett med en gang vet vi ikke. Noen nekter å vise billetten sin, mens andre bruker litt tid, da venter kontrolløren på at man finner frem billetten. Det er uansett viktig at man sier fra om man trenger tid for å finne billetten. I dette tilfellet ble det skrevet et gebyr, før billett omsider ble fremvist.

Ruter kan ikke se at klagers sønn har lidd noe økonomisk tap med bakgrunn i denne saken. Ruter kan heller ikke se at en kompensasjon eller erstatning er berettiget.

Ruter avviser derfor dette kravet.

Nemnda bemerker

Klagers sønn ble 1. mai 2017 ilagt gebyr på trikken fra Storo mot Birkelunden. Gebyret ble senere samme dag frafalt av Ruter, men klager krever kompensasjon for dårlig behandling av sønnen i form av en symbolerstatning.

Generelt bemerkes at det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Av samme bestemmelse går det fram 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 også en forutsetning ved bruk av mobilapp at den reisende selv har ansvar for at telefonen fungerer.

Nemnda legger til grunn at klagers sønn hadde gyldig månedskort på mobilen. På det tidspunkt gebyret ble ilagt hadde han ikke greidd å få fram billetten på telefonen.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var følgelig til stede.

I kontrollrapporten er notert at klager viste billetten etter at gebyr var ilagt. Nemnda legger til grunn at en kontrollør ikke har myndighet til å frafalle et gebyr som er ilagt.

Gebyret er frafalt av Ruter og for nemnda gjelder saken krav om en kompensasjon for en ubehagelig opplevelse og bruk av tid både for klager og sønnen. Dette må vurderes ut

fra vanlige regler om erstatning for tort og svie, jf skadeserstatningsloven § 3-5. Denne bestemmelse krever at skadevolder har opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt, dvs. at kontrolløren er sterkt å bebreide for sin opptreden.

Nemnda bemerker at det er uklart hvor lang tid det tok før gebyr ble ilagt slik at det er vanskelig å vurdere om gebyret ble ilagt urimelig raskt. Det er også uklart hva som var årsaken til at det tok tid for gutten å få fram billetten og hvilken kommunikasjon det var mellom kontrolløren og den reisende. Etter nemndas syn er det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at kontrolløren er å vesentlig å bebreide for sin behandling av klagers sønn selv om hendelsen av ham ble opplevd som svært ubehagelig.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i sitt krav om kompensasjon.

Nemnda er for øvrig kjent med at Ruters kontrollører har anledning til å utøve et visst skjønn ved vurderingen av om gebyr skal ilegges. Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere forskjellsbehandling i ulike tilfeller da forholdene som regel er ulike og vanligvis ikke kan sammenlignes helt.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)