

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglet gyldig billett

Dato

22.08.2018

Saksnummer

2018-01027

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 23. mars 2018 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Klager viser til at hun var fullstendig desorientert som følge av en episode på danskebåten tidligere den dagen. Hun klarte derfor ikke å finne frem reisekortet under kontrollen, men fant det i jakkelommen senere. Klager understreker videre at hun aldri har opplevd å være i en så dårlig tilstand, og var glad hun i det hele tatt klarte å finne veien hjem den dagen.

Klager ber om at det utvises medmenneskelighet og forståelse for at det er passasjerer som som sliter med angst og andre psykiske problemer, som tidvis forhindrer dem i å fungere optimalt i hverdagen. Hele episoden med manglende billett ville aldri ha funnet sted dersom hun var ved sine fulle fem.

Klager ber derfor om at Ruter frafaller det ilagte gebyret på 1 150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen ved Arkitekt Rivertz plass 23. mars 2018 fordi hun ikke kunne vise noen gyldig billett.

Klager ønsker at Ruter frafaller kravet om gebyr av hensyn til hennes mentale helse og de utfordringer dette medfører.

Ruter kan ha forståelse for at kunder har ulike utfordringer og diagnoser som kan være utfordrende å leve med. Dette er likevel noe Ruter som foretak ikke kan ta hensyn til. Ved reise med kollektivtransport må man ha gyldig billett,. Har man ikke det vil man i en kontroll bli ilagt gebyr.

Klager opplyser til Ruter at årsaken til at hun var helt ute av seg var på grunn av en episode på danskebåten tidligere samme dag, den 23.03. Ruter har sjekket billettshistorikken i reisekortet klager har oppgitt, og der fremgår det at kortet ble brukt den 22. mars 2018, altså dagen før. Ruter antar at klager da befant seg på danskebåten. Det var uansett ikke noen gyldig billett i reisekortet på tidspunktet for kontrollen.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen ved Arkitekt Rivertz plass 23. mars 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke hadde 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.

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

Klager viser til at hun var så desorientert at hun ikke fant reisekortet, men senere fant det i lommen. Ifølge Ruter var det imidlertid ikke noen gyldig billett i det reisekortet klager viser til.

Klager mener at Ruter bør utvise skjønn da hun på grunn av sin helsetilstand og en episode på danskebåten tidligere den dagen hverken var i stand til å gjøre rede for seg, eller påse at hun hadde med reisekortet.

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å kunne vise gyldig billett. Nemnda har forståelse for at det kan oppleves strengt å bli ilagt gebyr i den situasjon klager beskriver. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å kunne anbefale at gebyret frafalles.

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)