

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.10.2021

Saksnummer

2021-01151

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 14. juli 2021. Klager reiste fra Alna senter til Torshovtoppen. Klager anfører at billetten ble kjøpt før kontrollen, men at kontrollørene mente at det er mange som kjøper billett rett før kontrollen sjekker, mange som egentlig ikke har billett, så klager mener det er urettferdig og maktmisbruk av kontrollørene fordi klager hadde en gyldig billett før reisen.

Klager opplevde at kontrolløren var frekk og forutinntatt med at klager som student og yngre person gjorde som mange andre på samme alder, det vil si å kjøpe billett rett før kontroll, selv når klager kunne bevise på stedet at billetten var kjøpt før kontrollen var om bord.

Klager forklarer at han var ærlig og fortalte at han kom rett fra jobb. Klager anfører at han løp om bord på bussen for å rekke den og deretter kjøpte billetten med en gang han rakk det. Klager fortalte til kontrollørene at det måtte sette seg i hans situasjon og vise litt skjønn. Klager mener at han ble behandlet veldig urettferdig. Klager legger til at den andre kontrolløren som var med stusset over oppførselen til kontrolløren som ga klager gebyret.

Klager legger til at et så stort selskap som Ruter bør vise profesjonalitet på alle nivåer og i klagers tilfelle skjedde ikke dette. Klager følte seg krenket og plassert i en bås med at han ikke har råd til billetten og at han prøvde å utnytte systemet og reglene deres.

Det fremgikk av svaret klager fikk av Ruter da han klagde at de kunne se i loggen deres at billetten ble kjøpt etter kontrollen startet. Klager anfører at dette er helt feil da billetten var kjøpt før kontroll og før bussen var på holdeplassen hvor kontrollørene var.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr om bord på busslinje 58 14. juli 2021. Det er notert på gebyret at han allerede satt om bord når kontrollørene gikk på, noe som stemmer med at han skriver at han reiste fra Alna senter. Kontrollørene gikk på to stasjoner etter, ved Alnabruveien.

Ruter kan se at bussen var på Alna senter fra kl. 14:44:05 til kl. 14:44:33. Billetten ble ikke bestilt før kl. 14:46:45.

Ruter viser til sine 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."

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 14. juli 2021 fordi han kjøpte sin billett for sent.

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 opplyst at han reiste fra Alna senter hvor bussen ifølge sanntidsloggen var fra kl. 14:44:05 til kl. 14:44:33. Klagers billett ble ikke bestilt før kl. 14:46:45.

Nemnda legger derfor til grunn at klager ikke hadde kjøpt sin billett før ombordstigning, så vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på bussen. Det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om ileggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Nemnda finner ikke at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Camilla Asker (Flytoget)