

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av identitetstyveri.

### Dato

23.01.2018

### Saksnummer

2017-03145

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager mottok et inkassovarsel fra Ruter 31. oktober 2017 for et gebyr som ble ilagt den 25. september 2017.

Klager informerer at hun ikke hadde kjennskap til at noen hadde benyttet hennes personalia i forbindelse med billettkontroll før hun mottok inkassovarselet fra Ruter.

For klager er det helt upåregnelig at kortet hennes skulle bli misbrukt på denne måten. Dette er en risiko Ruter må bære. Klager understreker også at selskapet har svært svake identifikasjonsmetoder. Dette ved at de kun krever å se et bankkort og og signatur. Klager har i sin klage til Ruter bemerket at Ruters signatur på gebyret ikke er lik klagers signatur på bankkortet.

Klager har overfor Ruter informert om at hun på tidspunktet for gebyret ikke var i stand til å benytte seg av kollektivtransport, siden hun gikk på krykker, men var hovedsaklig sengeliggende. For klager var det ikke åpenbart at man må bære tap ved uforholdsmessig bruk av bankkort, slik som Ruter hevder. Klagers oppfatning er at Ruter ikke har hjemlet dette ansvaret, hvilket gjør det vanskelig for henne å vite hva de sikter til og om Ruters lovforståelse er riktig. Uansett mener klager at det må være en øvrig grense, samt at dette ansvaret ikke er så bredt som Ruter hevder.

Klager mener derfor at hun ikke er økonomisk ansvarlig i denne saken da et slikt ansvar må hjemles i lov. Særlig i lys av hvor inngripende og vidtrekkende ansvaret er. Det at klager hadde sperret kortet hadde uansett ikke beskyttet henne fra urettmessig bruk av kortet og klagers personalia.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret med etterfølgende inkassokrav.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ruter viser til tidligere svar i saken som ligger vedlagt. Når man blir stoppet i en kontroll og ikke kan fremvise gyldig billett så blir det utstedt et gebyr. Man kan velge å betale på stedet. Gebyret vil ikke bli registrert på dine personalia ved et slikt valg. Dersom man ikke betaler på stedet blir det skrevet et gebyr og da skal personalia noteres. Kontrollør vil da be om legitimasjon, men siden det ikke er legitimasjonsplikt i dette landet er det frivillig å fremlegge dette. I denne saken ble det fremvist et bankkort som tilhører klager. Fra bankkortet noteres personalia, og man sjekker selvsagt at personen man har foran seg stemmer med den på legitimasjonen. Deretter blir man bedt om å signere. Når man signerer bekrefter man at opplysningene som er gitt er korrekt. Så får man med seg en utskrift med betalingsopplysninger, og denne har 14 dagers betalingsfrist.

Blir ikke gebyret betalt innen fristen så sendes det ut et inkassovarsel(altså en purring). Klagers påstander om at Ruter ikke følger loven på dette området er ikke riktig. Ruter har satt denne tjenesten ut på anbud, og den håndteres av inkassoselskapet Demand, som helt korrekt holder til i Bergen, men dette er ikke lovstridig. Alle svar fra Ruter inneholder også en ny betalingsfrist, slik at denne flyttes hele tiden i henhold til reglene.

Klager opplyser i sin andre henvendelse til Ruter at hun har mistet et bankkort rundt tiden for kontrollen, dette opplyser hun før Ruter har opplyst om at det ble fremvist et bankkort i kontrollen. Sperremeldingen på bankkortet hun sender inn, inneholder ikke kontrollsiffer, som er unikt for hvert enkelt bankkort. I følge datoen på sperremeldingen, så ble kortet sperret 3 dager etter at kontrollen fant sted.

At klager dokumenterer at hun brukte krykker i denne perioden, har heller ikke betydning. At man bruker krykker betyr ikke at det ikke er mulig å reise kollektivt.

Ruter opprettholder kravet på bakgrunn av at vi mener at det er klager som er stoppet i kontroll. Det er fremvist legitimasjon i kontrollen, og det ikke foreligger noen sperremelding på det aktuelle bankkortet som er datert før kontrolltidspunktet

### **Nemnda bemerker**

Klager mottok 31. oktober 2017 inkassovarsel vedrørende et gebyr som ble ilagt på trikk nr. 11 ved Glads vei i Oslo den 25. september 2017. Gebyret ble ilagt klager da hennes bankkort ble vist fram som legitimasjon i forbindelse med illeggelsen av gebyret.

Klager hevder at hun ikke hadde kjennskap til gebyret før hun fikk inkassovarsel. Hun viser til at hun mistet eller ble frastjålet bankkortet på denne tiden og at annen må ha brukt kortet. Bankkortet ble bedt sperret tre dager etter hendelsen.

Nemnda viser til at saksbehandlingen i nemnda er forutsatt å være skriftlig og i hovedsak basert på et innlegg fra hver av partene med adgang til kommentarer. I

transportklagenemndforskriften er det gitt adgang til å avvise saker dersom en slik saksbehandling ikke anses forsvarlig.

Forskriften § 6-2 gir anledning til å avvise en sak dersom ...

c) saken er av en slik art at vedtak ikke kan fattes på forsvarlig vis uten at partene avgir muntlig forklaring

d) saken for øvrig reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda...

Nemnda bemerker at saken er spesiell i den forstand at klager hevder at hun ikke reiste med trikken og at en annen må ha benyttet hennes bankkort. Etter nemndas oppfatning reiser saken vanskelige bevissspørsmål.

Etter en samlet vurdering finner nemnda det vanskelig å treffe vedtak på forsvarlig vis uten å høre klagers muntlige forklaring, jf . forskriften § 6-2 c) og d).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport avviser saken.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes