

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at kontrolløren sa at billetten må være gyldig to minutter før kontrollen.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00305

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 12. februar 2022.

Klager har anført at hun kjøpte billett rett før hun gikk på trikken, men at billettkontrolløren mente at den måtte være gyldig i to minutter før den var gyldig for kontroll. Klager anfører at det ikke står noe om dette på Ruters nettsider, og at hun forklarte at billetten er gyldig når den teller ned og at hun nettopp hadde gått på trikken.

Klager anfører at hun har ringt Ruters kundeservice og vært innom Ruters kundesenter på Jernbanetorget, og begge kundebehandlerne mente at hun burde sende inn en klage.

Klager anfører at kontrolløren var ufin og fikk henne til å gråte foran alle. Klager anfører at hun sliter mye med angst, og denne opplevelsen hjalp ikke. Klager anfører at andre passasjerer på trikken begynte å blande seg inn og støtte henne og bekreftet at de så når hun hadde gått på trikken.

Klager anfører at hun var blant de første kontrollørene sjekket, fordi de gikk på trikken på samme stopp. Klager anfører at hun sto rett ved siden av kontrollørene med billetten klar. Klager anfører at hun viste dem billetten uten at de kom bort og spurte om den, slik at hun kunne gå og sette seg ned et sted uten å bli plaget.

Klager anfører at hun har hatt venninner som har glemt å kjøpe billett før, og de har alle fått redusert bot for ingen god grunn. Klager anfører at hun ble behandlet svært dårlig på trikken foran flere mennesker og ikke fikk noen hjelp.

Klager anfører at noe annet ville ha vært hvis hun ikke hadde billett. Klager anfører at hun hadde gyldig billett før hun gikk på trikken.

Klager anfører at hun kan reglene, og kontrolltiden startet ikke før hun kjøpte billetten. Klager anfører at kontrolltiden skal starte idet trikken ankommer stoppet.

Klager stiller spørsmål ved hvorfor hun er blitt hengt ut av kontrollørene, når hun har gjort alt hun skal, mens venninnene som ikke har hatt billett, har fått bedre hjelp.

Klager anfører videre at hun er svært sjeldent i Oslo, men når hun drar til Oslo, kjøper hun alltid billett. Klager anfører at hun aldri har fått bot før.

Klager anfører at kontrollører kan ta feil og at hun vet at det var kontrolløren som kontrollerte henne som startet kontrolltiden. Klager anfører at hun snakket med en dame på Ruters kundesenter som sympatiserte med henne.

Klager anfører at hun gikk gråtende hjem etter opplevelsen, på grunn av den ufine opplevelsen. Klager anfører at hun ikke har råd til å betale boten, og at hun ikke fikk tilbud om å betale umiddelbart på trikken, noe som hadde vært billigere for henne. Klager anfører at hun har vært nylig permittert, og boten gjør den økonomiske situasjonen vanskelig for henne.

Klager anfører at dersom hun faktisk hadde sneket på trikken eller glemt å kjøpe billett, hadde hun vært ydmyk nok til å betale boten. Klager anfører at hun vet at hun har gjort alt som skal gjøres, og hun ber om at det vises forståelse.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet om bord på trikkelinje 17 den 12. februar 2022. Det ble fremvist en billett som ble kjøpt etter ombordstigning.

Kontrollørene gikk på og startet kontrollen fra Nybrua. På gebyret er det notert at klager mente hun gikk på samme stasjon som kontrollørene, mens det i ettertid blir skrevet at hun gikk på og reiste fra Heimdalsgata, stasjonen etter. Billetten er uansett kjøpt for sent.

Tas det utgangspunkt i Heimdalsgata, ser man at trikken var her fra kl. 16.37.16 til kl. 16.37.42. Fra kl. 16.38.05 til kl. 16.38.18 har trikken stått i kø etter holdeplass. Billetten i app ble begynt bestilt kl. 16.39.46.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:
Passasjerer skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsonen. 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 frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 12. februar 2022.

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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har anført at hun hadde gyldig billett før hun gikk på trikken, men at hun fikk beskjed av kontrolløren om at billetten måtte være gyldig i to minutter før kontrollen. Videre har klager blant annet anført at hun kjenner andre som har fått redusert gebyret sitt selv om de ikke hadde billett, og hun har anført at hun ikke har råd til å betale boten.

Nemnda finner det mest sannsynlig at billetten ikke var kjøpt før påstigning. Klager har oppgitt i klageskjemaet at hun reiste fra Heimdalsgata. Fremlagt sanntidslogg viser at trikken hadde avgang fra Heimdalsgata kl. 16.37.42, mens informasjon om billetten viser at denne ble kjøpt kl. 16.39.46. Vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og aktivert før ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt blant annet dårlig tid, sykdom og stress.

På generelt grunnlag bemerkes det avslutningsvis at nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle. Det bemerkes videre at nemnda ikke har grunnlag for å overprøve Ruters skønnsmessige vurderinger i forbindelse med gebyrileggelser sammenlignet med andre saker.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)