

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av gebyr ved bussreise

Dato

16.10.2019

Saksnummer

2019-01613

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 24. mars 2019 med buss fra Majorstuen til Marienlyst. Hun ønsket å kjøpe billett hos fører, men han aksepterte hverken sedler over 200 kroner eller bankkort og hun fikk beskjed om å vente med billettkjøp til neste busstopp. Plutselig oppdaget hun at reisekortet lå i lommeboka og gikk frem til føreren som sørget for at validering ble gjennomført.

Like etter kom kontrollen ombord og klager ble ilagt gebyr fordi hun hadde validert sin billett for sent. Klager understreker at billetten ble validert sent fordi hun var i dialog med føreren om billettkjøp, og derfor er det ikke tale om bevisst sen aktivering av billett. Klagers intensjon var å kjøpe billett av fører, og det var helt tilfeldig at hun oppdaget reisekortet i lommeboken. Klager krever derfor at Ruter refunderer gebyret på kroner 950.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi hun ikke hadde aktivert sin billett, Billetten må aktiveres som det første en gjør ved ombordstigning. Passasjerer kan ikke sette seg eller gjøre andre ting før de velger å aktivere billett. Dersom man skal kjøpe billett hos fører må man stige om bord i bussen foran ved fører.

Ifølge sanntidssystemet kjørte bussen fra Majorstuen k. 17.16.36, og der gikk også kontrollørene på bussen, Billetten til klager ble aktivert mens kontrollen av henne pågikk kl. 17.19, og mens bussen befant seg på Marienlyst.

Ruter har på overnevnte bakgrunn avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll 23. mars 2019 ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise 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. Ved reise med buss kan billett kjøpes hos fører ved påstigning ved fremre inngang. Billett kan ikke betales med bankkort eller 200-sedler eller høyere beløp.

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.

Nemnda har merket seg klagers forklaring om at hun ikke gikk på bussen ved fremre inngang, men måtte trenge seg fremover gjennom en full buss. Klager fikk ikke kjøpt billett da hun bare hadde bankkort og store sedler. Hun opplyser at hun da kom på at hun hadde et gammelt reisekort og fikk kjøpt billett via dette.

Klagers billett var validert etter ombordstigning og vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Nemndas flertall - nemndas leder og bransjerepresentantene - bemerker at adgangen til å løse billett hos fører forutsetter at den reisende går inn ved fremre inngang. Årsaken til dette er dels praktiske hensyn for den reisende og dels kontrollmessige hensyn.

Nemndas flertall kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Flertallet har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har kjøpt billett før påstigning.

Nemndas mindretall - forbrukerrepresentantene - legger også til grunn at den reisende som hovedregel plikter å ha gyldig billett før passering av kontrollsoner og før ombordstigning, evt. ved at den reisende betaler hos sjåføren ved ombordstigning. I dette tilfellet gikk klager med mann og lite barn på den stappfulle bussen bak, og klager presset seg derfra fram til sjåføren for å betale. Da hennes forsøk på betaling med sedler og betalingskort ble avvist, fikk hun beskjed om å vente til neste busstopp med å betale. Mens hun ventet kom hun på at hun hadde tidligere saldo reisekort liggende, og benyttet derfor dette til å betale. I kontrollen ble hun avkrevet gebyr fordi hun hadde betalt for seint i forhold til påstigningen i tråd med reglene.

Etter mindretallets syn støtter informasjonen i gebyret om at «passasjerer hevder at hun skulle kjøpe billett» opp under klagers forklaring av forløpet. Til tross for at dette viser at hun under kontrollen forklarte situasjonen vedrørende sitt betalingsforsøk, fremgår det ikke av saken om kontrollørene tok kontakt med sjåføren for å høre hans versjon av saken. Det burde vært gjort i denne saken.

Mindretallet er av den oppfatning at det ikke kan kreves at alle passasjerer går på fremste inngang ved sjåføren, heller ikke i de tilfellene der bussen er fullstappet så sant betaling skjer raskest mulig etter påstigning. I denne saken mener mindretallet det er urimelig å ilegge gebyr pga. for sein betaling ettersom det må legges til grunn at klager åpenbart hadde til hensikt å betale, men at betalingen ble forsinket grunnet uheldige, men forklarlige årsaker.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (Vy)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)