

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00435

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 5. november 2020. Klager anfører at hun ikke hadde mulighet til å kjøpe billett da det ikke fantes noen billettautomat eller kiosk i nærheten av Nittedal Rådhus. Klager forklarer at hun ikke kunne kjøpe billett på bussen på grunn av Covid-19. Klager anfører at hun ikke hadde mulighet til å kjøpe billett via mobiltelefonen. Hun forklarer at hun og reisefølget måtte hjem fra bestemor og at på turen til bestemor fikk de skyss med bil.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger hun til at hun fikk medhold av Kreditor i at hun ikke måtte betale purren. Klager forklarer at de var enig i at Ruter hadde gjort feil. Klager legger til at hun synes det er merkelig at den eneste som får gebyr er den etnisk norske alenemammaen, mens 3 andre mennesker på samme buss slapp unna. Klager mener det var forskjellsbehandling.

Klager mener at Ruter må gi beskjed når de avslår klagen og ikke sende kravet til inkasso uten å gi klager mulighet til å betale det opprinnelige kravet først.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 5. november 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Klager viser til at det ikke er mulig å kjøpe billett om bord. Det har ikke vært mulig å kjøpe billett om bord siden mars 2020.

Klager forklarer at hun normalt bruker app, men at telefonen skal ha vært knust slik at det ikke var mulig. Ruter ser at samme telefon (app-ID) ble brukt dagen etter til kjøp av

billett. En app-ID følger samme telefon. Dersom man bytter telefon vil man få ny app-ID. Klager kan ikke dokumentere at telefonen har vært til reparasjon.

Klager ble stoppet i billettkontroll 5. november 2020, med forfallsdato 19. november 2020. Første henvendelse til Ruter var 17. desember 2020. Ruter svarte klager den 21. desember 2020. Det ble sendt purring 20. november 2020 med forfall 4. januar 2021. Neste henvendelse fra klager kom den 29. januar 2021. Dette var etter at gebyret var overført til inkasso.

I svaret fra Ruter står det at man ikke kan svare direkte, men at man må benytte lenke som er vedlagt i e-posten for å svare.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 5. november 2020 fordi hun ikke kunne fremvise 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 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 kunne ikke fremvise gyldig billett, og vilkårene for å legge gebyr var således oppfylt.

Det har ikke vært mulig å kjøpe billett ombord siden mars 2020, som følge av Covid-19 pandemien. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

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)
Olav Grøttland (Vy)