

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

23.01.2019

Saksnummer

2018-04478

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi kontrolløren hevdet at hennes billett var kjøpt for sent.

Før klager gikk om bord i bussen trykket klager på kjøp av honnør billett. På grunn av funksjonshemming, krykker og kompleks epilepsi hadde ikke klager mulighet til å se på mobilen mens hun gikk om bord. Først når klager sitter i bussen oppdager hun at Ruter har oppgradert RuterBillett appen og at applikasjonen ber om å legge inn telefonnummer. Klager velger å fylle inn telefonnummer, men får problemer med å fullføre registreringen. Når kontrollørene kommer på ved neste holdeplass ber klager om hjelp, og tar samtidig frem honnørbeviset slik at alt er klart for kontroll. Kontrolløren sliter selv med å hjelpe klager registrere nummer i appen, og foreslår at klager trykker "avvis". Klager gjør dette og når de kommer tilbake til billetten begynner nedtellingen av to minutter. Kontrolløren ser dette, men mener at dette er for sent.

Klager sliter med å forstå hvorfor billetten er ugyldig når nedtellingen ruller og hun har betalt. Deretter tar kontrollørene tak i klager, noe som utløser flere anfall med ufrivillige bevegelser. Dette oppfatter kontrollørene som at klager slår og noterer det ned i kontrollrapporten.

Da klager sendte skriftlig klage til Ruter presiserte hun at dersom de trengte dokumentasjon på klagers sykdom, måtte de gi beskjed så fort som mulig. Men klager hørte ingen ting, og siden det var opplyst på Ruters nettside at man kan vente med å betale gebyret til Ruter har svart, ble heller ikke gebyret betalt. Klager ble derfor svært overrasket da hun mottok et innkassobrev, og tok raskt kontakt med selskapet. Ruter viste til at klager hadde fått avslag på klagen via mail, men klager har aldri mottatt denne mailen og således ikke fått dokumentert at hun ikke kan gå med mobilen å hånda.

Når det gjelder Ruters påstand om at billetten ble kjøpt etter påstigning er dette feil. Årsaken til at klager reagerer så sterkt på gebyret er fordi hun kjøpte billett på vanlig måte. Klager understreker at hun fikk tilgang til vanlig betalingsinformasjon før påstigning, og at hun fylte inn avreise/ankomststed, riktig sone og honnørbillett, før hun trykket "betal" på til sammen 18 kroner.

Klager mener hun ikke kan holdes ansvarlig for at Ruter velger å oppgradere appen, uten at kunden får beskjed i forkant, og etter at billetten har blitt betalt på vanlig måte utenfor bussen. Klager krever at Ruter frafaller gebyret i sin helhet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 11. oktober 2018 fordi hun kjøpte sin billett for sent. Billetten må være aktivert før en går om bord. Det er ikke adgang til å sette seg ned eller gjøre andre ting før man velger å aktivere billetten.

Ruter forholder seg i denne saken til forklaringen og observasjonene fra kontrollørene på stedet. Klager skriver også til Ruter at billetten ikke ble kjøpt før hun gikk om bord.

Ruter kan ikke ta hensyn til helsetilstand eller andre utfordringer i slike saker.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 11. oktober 2018 ilagt gebyr som følge av at hun hadde kjøpt 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.

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.

Gebyrrapporten viser at kontrollen startet kl. 19.13. Klager hadde gått på bussen på Sunnaas som var holdeplassen før kontrollørene kom ombord. Klagers billett er registrert bestilt kl. 19.13.03.

Nemnda bemerker at klager ikke har kjøpt billett før ombordstigning.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)