

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01400

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta T-banen fra Majorstuen 7. april 2018.

Klager begynte å fylle ut informasjon i appen før hun kom til perrongen, men den brukte lang tid på å laste inn informasjon. Akkurat da klager gikk ombord i T-banen manglet hun bare å trykke på "betal med Vipps". Da hun bekreftet neste steg begynte appen igjen å laste inn informasjon uten at hun kom videre. I tunnelen mellom Majorstuen og Nationaltheatret mistet klager dekning og fikk derfor ikke gjennomført betalingsprosessen. Da T-banen ankom Nationaltheatret kom kontrollørene på og leste av klagers billett som endelig hadde begynt nedtellingen på to minutter. Klager ble da ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Klager mener hun ikke kan holdes ansvarlig for at Ruters mobilapplikasjon "Ruter billett" er treg, og krever derfor at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage vedrørende gebyr ilagt på Nationaltheatret stasjon. Dette var en såkalt storkontroll hvor kontrollørene går ombord på alle baner som ankommer stasjonen, samt at det gjennomføres kontroll av alle passasjerer som går inn og ut av stasjonen.

Klager ble ilagt gebyr fordi billetten ble kjøpt for sent. Klagers billett ble påbegynt kl. 14.54.38 og ble bekreftet kl. 14.54.59. Ruter kan ikke se at klager forsøkte å kjøpe billett så lenge som det hevdes fra klagers side. Kjøpet er gjort samtidig som kontrollen er påbegynt.

Billetten må være bekreftet før man passerer kontrollsonen, og på Majorstuen er denne godt merket med skilt. Passerer du denne sonen uten gyldig billett løper du en risiko for å bli ilagt gebyr.

T-banen bruker to minutter fra Majorstuen til Nationaltheatret. Klager opplyser om at hun skulle fra Majorstuen til Stortinget. Alle T-banene kjører denne strekningen og avgangene er derfor svært hyppige.

Ruter kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen den 7. februar 2018 ved Nationaltheatret ilagt gebyr fordi hun kjøpte 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning eller før passering av kontrollsoner.

Klager opplyser at hun forsøkte å kjøpe billett før hun kom til perrongen på Majorstuen, men at billetten først ble aktivert da hun ankom Nationaltheatret på grunn av treghet i appen.

Nemnda legger til grunn Ruters opplysninger om at det ikke kan ses registrert at klager forsøkte å kjøpe billett over så lang tid som klager hevder. I billettinformasjonen fremlagt av Ruter er det opplyst at klagers billett er registrert bestilt kl. 14.54.38 og bekreftet kl.14.54.59.

Nemnda viser til kontrollrapporten hvor det fremgår at klager ble kontrollert inne på T-banen ved Nationaltheatret kl.14.54.

Nemnda legger etter dette til grunn at billetten ble kjøpt etter at klager gikk ombord på T-banen og at vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

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)