

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført at billetten var kjøpt før ombordstigning.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2022-03385

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 29. oktober 2022.

I klage til nemnda anfører klager at han ble ilagt gebyr selv om han viste frem gyldig billett til kontrollør. Klager anfører at han trykket på «fullfør kjøp»-knappen i appen før han gikk inn på trikken. Klager anfører at han deretter gikk og satte seg forrest i vognen, der en kontrollør kom og spurte ham om billett. Klager anfører at han viste ham billetten i appen og at kontrolløren spurte om klager hadde dokumentasjon på honnørstatus. Klager anfører at han fremviste honnørbevis. Klager anfører at kontrolløren deretter spurte ham om legitimasjon, noe han fikk, siden klager gikk ut ifra at det var noe kontrolløren trengte for å sjekke klagers navn opp mot honnørbeviset.

Klager anfører at kontrolløren imidlertid plutselig sa at han ville utstede et gebyr, noe klager ikke skjønnte noe av, siden han akkurat hadde vist ham billetten i Ruterappen. Klager anfører at han sa til kontrolløren at han ikke kan gi klager bot når gyldig billett er fremvist, men kontrolløren skrev ut boten likevel ut og ba klager ta det opp med Ruters kundesenter hvis han var uenig.

I klage til Ruter anfører klager blant annet at selv om han trykket på fullfør kjøp rett før han gikk på trikken, gjorde nettverket på telefonen at appen brukte litt tid på å ferdigbehandle billetten. Klager anfører at billetten likevel gikk igjennom og at kontrolløren så at billetten var aktiv da han gikk forbi kontrolløren. Klager anfører at han hadde gyldig billett og at gebyret er gitt uten grunn.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sent kjøp av billett i app. Trikken var på Grefsenveien, hvor klager ble kontrollert, fra kl. 17.08.28 til kl. 17.08.50. Billetten ble begynt bestilt kl. 17.08.37, og betaling ble gjennomført kl. 17.08.46. Trikken bruker 15 sekunder på å lukke dørene, noe som vil si at billetten ikke kan ha blitt begynt bestilt/kjøpt før han gikk om bord. Dette stemmer også overens med kontrollørens notater på gebyret.

Det vises til Ruters reisevilkår punkt 3:

Passasjerer skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. 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 29. oktober 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 han hadde kjøpt billetten før ombordstigning på trikken, og at billetten var aktiv da han ble kontrollert. Ruter har anført at klager ikke kan ha startet billettkjøpet før ombordstigning.

Nemnda finner det uklart om billettkjøpet ble påbegynt før eller etter ombordstigning, men finner det uansett mest sannsynlig at billettkjøpet ikke var fullført før ombordstigning. Nemnda viser til fremlagt gebyrrapport og klagers egen forklaring i klage til Ruter om at han trykket på fullfør kjøp rett før ombordstigning, men at appen brukte litt tid på å ferdigbehandle billetten.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)