

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr.

Dato

14.12.2021

Saksnummer

2021-01334

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen da hun ble ilagt gebyr. Klager viser til at Ruter har oppdatert billettappen og fordi hennes mobil er for gammel til den oppdateringen, måtte hun laste ned Enreise-appen. Fordi den billettapplikasjonen var mer omfattende enn Ruter sin løsning, brukte klager noen minutter på dette. Da hun omsider kom seg gjennom Vipps og fikk kjøpt billett, kom kontrolløren og bötela klager for sent billettkjøp.

Klager forsøkte å forklare situasjonen uten hell. Klager er av den oppfatning at Ruter må informere om oppdateringer i billettappen, slik at de som ikke har telefon som støtter oppdateringen slipper en slik ydmykelse.

Klager krever at Ruter refunderer gebyret på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på busslinje 32 den 10. juni 2021. Det ble fremvist en billett som ble kjøpt etter at klager hadde gått om bord på bussen, og etter at billettkontrollen hadde startet.

Ruter viser til selskapets reisevilkår punkt 3 hvor det fremgår at passasjeren skal ha gyldig og aktivert billett ved påstigning på et transportmiddel.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle gebyret i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen 10. juni 2021 fordi billetten var aktivert 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.

Klagers billett ble kjøpt for sent og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager opplyser at billettkjøpet tok lengre tid enn planlagt fordi hun ikke hadde fått beskjed om oppdatering i RuterBillett-appen. Klager anfører at Ruter burde opplyst om en slik oppdatering. Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å sørge for nedlastet og aktivert billett før påstigning, herunder påse at nedlastede applikasjoner på mobilen er oppdatert i tråd med gjeldende versjoner. Nemnda kan ikke se at klager kan få mehold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)