

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02223

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok bussen fra Skogholtveien til Jernbanetorget 29. juli 2017.

To stopp senere, på Holtet, ankom kontrollører på bussen og klager viste frem sin billett. Ifølge klager hadde billetten fremdeles nedtelling fra da den ble kjøpt på Skogholtveien. Kontrolløren mente klager hadde kjøpt billetten da kontrollørene steg ombord i bussen, og hun ble derfor ilagt et gebyr.

Da klager ankom Jernbanetorget oppsøkte hun Ruters kundesenter, hvor hun fikk hjelp til å sende en klage. Klager spurte samtidig hvordan det var mulig å få gebyr, til tross for at man har betalt en billett og at den teller ned. Kundebehandleren hos Ruters kundesenter informerte at kontrollørene trykker på en "knapp" for å starte kontrollen og alle som har billett etter det tidspunktet blir ilagt gebyr. Det er tidspunktet for når kontrollørene trykker på knappen som starter kontrollen, uavhengig om de faktisk er på bussen eller ikke. Klager mener dette ikke er logisk for passasjerene fordi Ruter sjekker når billetten er kjøpt i app-ID, og hvis det tidspunktet ikke stemmer med når kontrolløren startet kontrollen må en uansett betale.

Klager krever derfor at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til mottatt klage på ilagt gebyr som klager mottok på bussen 29. juli 2017.

I henhold til Ruters retningslinjer må billetten være betalt og bekreftet før passasjerens går ombord i buss eller trikk.

Når Ruter sammenligner sanntiden til bussen, og når billetten ble kjøpt, er det klart at billetten ble kjøpt etter at klager gikk ombord i bussen.

Bussen forlot holdeplassen kl. 11:49:43, og billetten ble kjøp kl. 11:50:20.

Ruter må overholde en streng praksis i slike tilfeller, og ser derfor ingen grunn til å endre avgjørelsen i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ved kontroll på bussen den 29. juli 2017 ilagt gebyr da hun hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Dette innebærer at elektroniske billetter må være kjøpt/aktivert før ombordstigning på bussen.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Nemnda viser til at billetten er registrert bestilt kl 11.50.20 og at bussen i følge Ruters sanntidssystem hadde avgang fra holdeplassen kl. 11.49.43. Billetten ble således bestilt etter påstigning på bussen. Billetten var fortsatt på nedtelling ved kontrollen.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg opplysningene i gebyrrapporten om at klager satt på bussen og ble observert å trykke på telefonen da hun så at det var kontroll. Ut fra de foreliggende opplysninger er klagers billett registrert betalt før kontrollen startet, slik at det ikke er grunnlag for å hevde at klager kjøpte billetten etter at hun så kontrollørene.

Nemnda flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, legger avgjørende vekt på at billetten ble kjøpt etter påstigning og kan ikke se at det er grunnlag for å frafalle gebyret.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det er rimelig å ettergi gebyret. Etter mindretallets syn viser den fremlagte sanntidsloggen at bussen befant seg rett ved stoppestedet i Åsliveien da klager fullførte sitt kjøp. Bussen passerte dette stoppestedet ca. 30 sekunder før bussen ankom holdeplassen hvor kontrollørene kom på. Selv om klager i utgangspunktet ikke har overholdt vilkåret om å løse billett før påstigning, er mindretallet av den oppfatning at billettkjøpet åpenbart ikke kan ha vært motivert av at det skulle gjennomføres en kontroll. Mindretallet er derfor av den oppfatning at det er rimelig å ettergi gebyret i dette tilfellet."

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)