

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00112

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok den 21. desember 2016 T-banen fra Smestad til Avløs. Ombord i T-banen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr. Hun bor til vanlig i Trondheim og hadde ikke brukt Ruterappen på flere måneder. Da hun gikk på T-banen visste hun at hun hadde Ruterappen på telefonen, men fikk problemer med å få den opp. Telefonen låste seg og det tok ekstra tid å finne appen.

På tidspunktet for gebyrileggelsen var billetten betalt, men ikke blitt gyldig. Siden tjenesten allerede var betalt for, virker det således urimelig å bli ilagt gebyr for manglende betaling av tjenesten. Billett ble belastet 13:28 og gebyret utstedt kl. 13:30. At Ruter har lagt opp til et system hvor det tar ett minutt fra tjenesten kjøpes til tjenesten gyldig kan konsumeres, bør ikke kunne danne grunnlag for å ilegge gebyr. I dette tilfellet hjalp det ikke å påvise at tjenesten allerede var betalt for og klager ble dessuten så stresset i situasjonen at hun helt glemte å påpeke hvor urimelig det var å bli ilagt gebyr for en tjeneste hun de facto allerede hadde betalt for.

Klager krever derfor refusjon for gebyret hun ble ilagt

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll på T-banen linje 3 den 21.12.16. Klager kjøpte billetten sin etter at hun kom på T-banen ved Smestad stasjon og ble således ilagt et gebyr.

Klagers mor henvendte seg til Ruter da de mener at gebyret bør frafalles på bakgrunn av deres forklaring om at telefonen til datteren er svært treg og det tok derfor tid å kjøpe billett. Klagers representant opplyser at klager gikk på T-banen ved Smestad stasjon, i følge sanntid ankom T-banen Smestad klokken 13.25:17 og forlot stasjonen klokken 13:26:00. Gebyret er betalt på stedet ved Montebello stasjon klokken 13:30,

dette stemmer med sanntid som viser at T-banen ankom Montebello klokken 13:30:25 Billetten er kjøpt og bekreftet klokken 13:28:32 Det er derfor ingen tvil om at billetten er kjøpt etter at klager gikk på ved Smestad.

Ruter viser videre til at det ikke er riktig at det tar to minutter før billetten blir gyldig, man har lov til å gå på med en gang billetten er bekreftet, men dette må skje før man går om bord. Ansvar for å ha gyldig billett før ombordstigning ligger hos kunden. Dårlig tid eller at det tar tid å finne frem appen i telefonen, er ikke grunn for å slippe gebyr. Ruter har forståelse for at man kan ha dårlig tid, men Ruter må ha en streng linje når det gjelder at billetten skal være kjøpt før påstigning.

Ruter står derfor fast på vår avgjørelse om at gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ved kontroll på T-banen fra Smestad til Avløs 21. desember 2016 ikke kunne vise fram gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Det fremgår av betingelsene for bruk av mobilappen at billett må være bekreftet kjøpt før ombordstigning. Av betingelsene fremgår også at den reisende selv har ansvar for at mobiltelefonen fungerer.

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 legger til grunn at billett ble kjøpt etter påstigning og at vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Av hensyn til reiseforetakene er det behov for en streng praksis da det er vanskelig å skille mellom ulike årsaker til at den reisende ikke har gyldig billett.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)
Kjersti Nordgård Danielsen (Brakar)