

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent aktivert billett

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01960

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr grunnet for sent aktivert billett.

Klager informerer at han før ombordstigning henvendte seg til den ene kontrolløren med spørsmål om han kunne stige ombord i trikken, til tross for at billetten ikke var aktivert enda. Klager skulle rekke et møte og måtte derfor ta denne avgangen for å rekke møtet. Den unge kontrolløren sa det var greit, men da han kom ombord nektet lederen for kontrollørene å godkjenne klagers billett. Klager opplevde vedkommende som aggressiv og diskriminerende.

Videre understreker klager at kontrolløren startet kontrollen alt for tidlig. Klager trykket på "kjøp" da han var utenfor trikken. Med utgangspunkt i Ruters tidsregning innebærer det at kontrollen må ha startet nesten 1 minutt og 30 sekunder før trikken ankom plattformen.

Klager viser til at det tar 30 sekunder før et billett kjøp er ferdig med å telle ned og blir aktivert. Klager gikk på trikken kl.09.33. Ifølge Ruter startet kontrollen kl.09.32 og billetten ble aktivert kl.09.33.31. Klager fastholder at han gikk ombord i trikken samtidig som den unge kontrolløren, og at billetten ble kjøpt da han sto på holdeplassen. Som nevnt tidligere fikk klager lov av den unge kontrolløren til å gå ombord mens han ventet på at billetten skulle bli aktivert.

Klager krever derfor at Ruter frafaller gebyret på 1 150 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 28. juni 2018 fordi han ikke hadde noen gyldig billett.

Forklaringen klager har gitt samsvarer ikke med kontrollørene sin forklaring. Tidspunktene i sanntidsloggen stemmer med tidspunktet i gebyret. Kontrolløren kan ikke endre disse tidspunktene, det er kun feltet for "inspeksjonsstart" som kan endres. Klagers påstand om at kontrolløren har jukset med klokkeslettet er derfor ikke riktig.

Sanntiden viser at trikken ankom Hausmannsgate kl.09.32.11 og kjørte derfra kl. 09.32.58. Kontrollørene startet kontrollen ombord ved denne holdeplassen. Ifølge kontrollørene befant klager seg allerede ombord i trikken da de kom ombord.

Klagers billett er bekreftet kl. 09.33.52, som er nesten ett minutt etter at kontrollen hadde startet. Billetten må være bekreftet før man kan gå ombord. Ruter kan ikke se at klagers påstand om at kontrolløren har gjort feil stemmer.

Når det gjelder klagers påstand om at Ruters kundekonsulenter bruker falske navn er dette ikke riktig. G. Bredesen jobber hos Ruter og har gjort det lenge.

Det stemmer at klager er blitt ilagt gebyr tidligere. Ett gebyr ble frafalt i kontrollen, og klager slapp å betale. Ett gebyr lå inne med feil adresse. Det er nå blitt lagt inn riktig adresse og klager har mottatt en purring. Det er riktig at det tok nesten et år før det ble sendt purring, men økonomiske krav blir ikke foreldet før etter tre år. Dette gebyret er ikke ferdig behandlet hos Ruter fordi klager har anført at det er tale om navnemisbruk. I kontrollen ble det fremvist samme bankkort som i kontrollen 28. juni 2018, et bankkort som klager hevder ble stjålet i 2017. I det tredje gebyret har klager igjen påberopt seg navnemisbruk, men her fikk han ikke medhold og kravet har gått til inkasso.

Ruter finner ikke klagers forklaring i saken som troverdig. Ruter forholder seg til tidspunktene og til kontrollørenes forklaring, og fastholder derfor selskapets standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 28. juni 2018 ilagt gebyr som følge av for sent kjøpt av billett.

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.

Nemnda legger til grunn at billettkontrollen startet fra Hausmannsgate. Ruter sanntidssystem viser at trikken ankom denne holdeplassen kl. 09.32.11 og gikk derfra kl. 09.32.58.

Klagers billett er registrert bestilt kl. 09.33.31.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager må ha startet kjøp av billett etter at han gikk på trikken. Vilåårene for å illegge gebyr var dermed 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)