

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Gebyr - ikke gyldig billett

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01249

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ble ilagt gebyr på vei ut fra plattformen på Jernbanetorget fordi hun hadde kjøpt billetten for sent.

Klager viser til at hun hadde kjøpt billetten i tide og at den fremdeles telte da hun ble kontrollert. Hennes oppfatning var at det var tillatt å reise med T-banen når billetten fremdeles telte ned fordi det tydelig står "ombordstigning tillatt" i appen. Ruters anførsel om at hun kjøpte billetten foran kontrolløren er feil. Da klager sendte inn klagen til Ruter informerte hun om at det var 30 sekunder igjen av nedtellingen på appen. Svaret hun mottok da var at det var en misforståelse av regelverket fra hennes side, og nå har Ruter endret sin påstand til at hun har kjøpt billetten under kontrollen. Dette mener klager er respektløst og en ren løgn fra selskapets side.

Klager krever derfor at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under en ut-kontroll 12. april 2018 som følge av at hun hadde kjøpt billetten for sent.

På T-banen må billetten være kjøpt før man går inn i kontrollsonen. Det innebærer at den elektroniske billetten må være aktivert før man går inn i sonen. Kontrollsonen er markert med skilt.

Klager ble stoppet i kontroll kl.15.48. Gebyret ble ilagt kl.15.50 og klagers billett ble aktivert kl.15.49. Billetten ble kjøpt kl.13.11, men ble ikke aktivert før hun ble stoppet av kontrolløren.

Ruter kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble i en ut-kontroll på Jernbanetorget 12. april 2018 ilagt gebyr som følge av for sent kjøp 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning eller passering av kontrollsoner.

I følge gebyrrapporten ble klager stoppet i kontroll kl. 15.48 og ilagt gebyr kl. 15.50. Klagers billett er registrert bestilt kl. 13.11, men ikke aktivert før kl. 15.49. Klager hevder å ha kjøpt billetten før hun steg ombord i T-banen fra Stortinget. Denne stasjonen har en kontrollsoner før man kommer ned på perrongen, og klager skulle ha aktivert billetten før hun passerte kontrollsonen.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at aktiverte billetten etter at hun gikk ombord i T-banen fra Stortinget. Vilkårene 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)