

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-02381

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Klager løp for å rekke trikken samtidig som hun bestilte en billett på mobilen. Som en følge av at klager hadde brukt opp 3G denne måneden, tok innlastingen litt lengre tid. Klager forsikret seg likevel om at billetten var kjøpt i det hun gikk ombord i trikken.

Ombord i trikken ble hun stoppet i kontroll. Klager viste frem billetten som fortsatt talte ned fra de to minuttene, men kontrolløren mente da at billetten ikke var godkjent. Klager viser til at billetten fortsatt talte ned fordi hun hadde brukt opp 3G`en og da brukte Vipps lengre tid på å laste. Hun mener derfor det er ekstremt urettferdig å bli ilagt bot, da hun hadde kjøpt billett. Det burde også kontrolløren ha sett siden mobilen hennes lå i vesken da hun ble spurt om billett.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken 15. september 2017. Gebyret ble ilagt fordi klager kjøpte billetten sin for sent, og etter at kontrollen var startet.

Kontrollørene gikk på trikken ved Nationaltheatret, sanntiden viser at trikken kom dit kl. 12:15:39. Billetten til klager ble bekreftet kl. 12:16:42 altså etter at kontrollen var startet og trikken hadde forlatt holdeplassen.

Det er kundens ansvar å sørge for at billetten er bekreftet og betalt før man går om bord. Klager var klar over at hun ikke hadde mer mobildata på sin telefon, da burde hun vært ekstra oppmerksom på å få kjøpet gjennom før hun gikk på.

Ruter ser i billett historikken at det er flere billetter som kun er igangsatt, det betyr at kjøpet er påbegynt, men betaling er aldri fullført og billetten har ikke blitt lastet ned.

Ruter kan ikke se noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken fra Nasjonalteatret til Solli plass ilagt gebyr på det grunnlag at hun hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

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 bemerker at Ruters sanntidssystem viser at trikken ankom Nasjonalteatret kl. 12.15.39 og gikk derfra kl. 12.16.14. Klagers billett er registrert bestilt kl. 12.16.26 og betalt kl. 12.16.42. Det er også registrert igangsatt kjøp av en billett kl. 12.16.05, men dette kjøpet er ikke fullført.

Nemnda bemerker at det er uklart hvorfor billett kjøpet som startet kl. 12.16.05 ikke ble fullført, men har merket seg at klager også tidligere har flere billett kjøp som ikke er fullført.

Nemnda legger til grunn at klage startet billett kjøpet etter at hun kom ombord på trikken og at vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det anses lite sannsynlig at problemer med telefonen var årsak til sent kjøp, men uansett er det den reisendes ansvar å sørge for at telefonen fungerer tilfredsstillende.

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)