

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02780

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. september 2020. Klager forklarer at hun ble oppmerksom på at hun hadde lite batteri på telefonen før hun gikk om bord på bussen og ønsket derfor å kjøpe billett om bord for å ikke risikere å bli ilagt gebyr dersom telefonen gikk tom for batteri. Klager forklarer at vekteren som gjennomførte kontrollen var godt synlig fra bussholdeplassen. Klager anfører at hun signaliserte, før ombordstigning, at hun ønsket å kjøpe billett hos bussjåføren ved å holde opp kontanter og peke i retning av bussjåføren. Videre anfører klager at vekterens reaksjon indikerte at slikt billett kjøp var mulig. Klager forklarer videre at etter hun gikk om bord på bussen ble hun stoppet av vekteren som ba om billett. Klager forklarer at hun beskrev situasjonen slik hun oppfattet den og gjentok at hun ønsket å kjøpe billett om bord. Videre forklarer hun at vekteren sa at det ikke var mulig å kjøpe billett om bord og utstedte gebyr.

Klager anfører at hun ikke var klar over at Ruter på grunn av smittevernshensyn hadde endret mulighetene for å betale for billett om bord på bussen. Hun anfører at dette ikke var signalisert på bussen før ombordstigning. Klager har i etterkant sett at det fremgår av Ruters hjemmeside at slikt billett kjøp ikke lenger er mulig. Klager mener imidlertid at det ikke er rimelig å forvente at kunder, som har blitt oppfordret til å begrense bruken av kollektivtransport, til enhver tid er oppdatert på endringer i betalingsmulighetene. Klager ønsker å nevne at flere andre handelsinstanser har åpnet for kontantbetaling og at det dermed ikke kan anses urimelig at kunder også forventer at det er mulig å kjøpe billett på bussen, hvilket ellers er vanlig praksis.

Klager forklarer at hun gikk om bord på bussen i god tro om mulighetene for billett kjøp om bord og hadde dermed intensjon om å kjøpe billett.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken ønsker hun å legge til at Ruter antyder at hun burde ha vært bevisst endrede betalingsmuligheter på bussen siden billettappen hennes er blitt brukt etter 31. juli 2020. Klager presiserer at hun vanligvis bruker app og mener dette forklarer hvorfor hun ikke på et tidligere tidspunkt hadde blitt bevisst endringene i betalingsmulighetene på bussen. Hun mener Ruter fremstiller det slik at hennes primære forklaring på hvorfor hun ikke hadde aktiv billett var fordi hun ikke hadde batteri på telefonen og presiserer derfor at i hennes første klage fremgår det at hennes intensjon var å kjøpe billett om bord. Hun legger til at det har vært mulig å kjøpe billett på bussen i lang tid og Ruter har i liten grad informert om endringene i betalingsmulighetene. Hun anfører at det ikke var informert om dette på verken bussholdeplassen eller på bussen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 21 den 9. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Billetten må være bekreftet og nedtellingen startet før man går om bord.

Klager sin app har vært i bruk siden 31. juli 2020 og hun informerer om at hun bruker app til vanlig. Dette er etter at det ikke lenger var mulig å kjøpe billett om bord. Klager skriver i sin henvendelse til nemnda at hun hadde dårlig med strøm. Dette er ikke brukt som forklaring i billettkontrollen. Lite strøm er uansett ikke Ruter sitt ansvar og dette er det informert om i appen.

På bakgrunn av dette mener Ruter at gebyret er korrekt ilagt og ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 9. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Det har ikke vært mulig å kjøpe billett ombord siden mars 2020, som følge av Covid-19 pandemien. Klager har kjørt buss etter dette en rekke ganger, og må således anses å ha vært klar over dette regelverket. Nemnda viser også til at klager har endret sin forklaring knyttet til billettkjøpet.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden