

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr.

Dato

11.11.2021

Saksnummer

2021-01357

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med t-banen fra Haslum til Stortinget da hun ble stoppet i kontroll og ilagt gebyr for manglende billett. Klager viser til at hun hadde gjort flere forsøk på å kjøpe billett, men billett-applikasjonen hang seg og det var ikke mulig å få gjennomført kjøp av billett. Det ble gjort forsøk på restart av mobilen samt andre tiltak og billettkjøpet går gjennom.

Ved ankomst på Stortinget er det kontroll og til tross for forsøk på å forklare situasjonen til kontrolløren, blir klager ilagt gebyr. Klager forstår at Ruter forholder seg til reisevilkårene, men mener selskapet bør ta med i vurderingen at det kan være subjektive forhold som har innvirkning på om det er mulig å stå over en avgang eller ikke.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i en ut-kontroll på Stortinget t-banestasjon den 24. august 2021. Billetten som ble fremvist i kontrollen ble kjøpt når hun gikk av på Stortinget, etter en reise som hadde tatt 25 minutter. Det er ingen tegn på forsøk på kjøp av billett før dette tidspunktet i appen hennes.

Ruter viser til selskapets reisevilkår punkt 3 bokstav b hvor det fremgår at passasjeren skal ha gyldig og aktivert billett før påstigning av transportmiddel og inntreden i en kontrollzone.

Ruter ser ingen grunn til å refundere gebyret i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr i en ut-kontroll på Stortinget den 24. august 2021 fordi hun hadde kjøpt billett før sent.

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 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.

Klager hadde kjøpt billett for sent og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at Ruter bør utvise skjønn i saken. Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å sørge for gyldig billett før påstigning og at det av hensyn til reiseforetakene er nødvendig med en konsekvent praksis. Bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke kan gjennomføres med første alternativ.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)