

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av betalt gebyr.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2021-00639

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med t-banen fra Majorstua til Østerås den 18. november 2020 da hun ble ilagt gebyr. Klager har i en årrekke støttet seg på varsel-funksjonen i appen som gir beskjed om når ny billett må aktiveres, men dette varselet ble ikke gitt denne gangen og klager hadde derfor ingen gyldig billett å vise under kontrollen.

Klager betalte gebyret på stedet, og ringte deretter Ruter for å høre hva som var galt med Billett-appen. Hun fikk beskjed om at det var en innstilling om varsel for fornying av billett som var slått av pga. telefonens (Android) strømsparefunksjon. Klager ble - via telefon - anbefalt å klage på gebyret, men Ruter har i ettertid sagt de ikke kan refundere gebyret fordi klager betalte det på stedet og da er det anonymt. Klager mener at det burde holde å vise til trekk i nettbanken og krever at Ruter refunderer gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr da hun reiste med t-banen, fordi hun ikke hadde billett. Billetten må være bekreftet og nedtelling må ha startet før man går om bord på banen.

Varsling i RuterBillett-appen er en tilleggstjeneste. Det er fortsatt kundens ansvar å sjekke at de har gyldig billett. Dette er noe som ligger lokalt på deres egen telefon og derfor ikke noe Ruter kan se eller sture.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på t-banen fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

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 kunne ikke fremvise gyldig billett ved kontroll og det var således grunnlag for gebyr. Den reisende er selv ansvarlig for å sørge for gyldig mobilbillett, uavhengig om det benyttes varselfunksjon i appen eller ikke.

Nemnda kan ikke se at klager bør få medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (SJ)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)