

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent

Dato

15.01.2020

Saksnummer

2019-03145

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 22.juni 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager forklarer at hun hadde gyldig billett for reisen hun foretok da hun ble sjekket av kontrollørene og det var denne billetten hun viste. Klager hevder at hun først hadde gått feil inn på buss nr. 79, men ikke reist med denne bussen.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 22.juni 2019 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

Fra kontrollørene er opplyst at går først på busslinje 79 og på denne bussen befinner klager seg. Klager går av bussen idet kontrollørene går på. Etter gjennomført kontroll på busslinje 79 går kontrollørene på busslinje 76 og på denne bussen er klageren. Billetten til klageren ble bekreftet 20:40 og gebyrets illeggelsestidspunkt var 20:42. I og med at klageren hadde reist med busslinje 79 før hun byttet til busslinje 76 må billetten være bekreftet lenge etter påstigning. Billetten må være bekreftet og nedtellingene startet før man går om bord.

Klager ønsket ikke å samarbeide. På grunn av dette tilkalles politiet og de må til slutt ransake klageren for å få bekreftet personalia.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen 22.juni 2019 fordi hun hadde kjøpt billett for 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.

Ifølge innhentede opplysninger fra Ruter var det kontroll på buss 79 fra Eftasåsen som er to holdeplasser før Olav Nygards vei. Bussen dro derfra kl. 20.32 og ankom Olav Nygards vei kl. 20.35.04.

Kontrollen på buss 76 startet umiddelbart etter denne bussens avgang fra Olav Nygards vei. Ifølge Ruters sanntidssystem ankom bussen denne holdeplassen kl. 20.42.07 og kjørte derfra kl. 20.42.24. Klager viste billett som er registrert kjøpt kl. 20.40.34 og hadde dermed gyldig billett for denne reisen.

Klager ble ilagt gebyr kl. 20.42 på det grunnlag at kontrollørene mente at klager også hadde reist med buss nr. 79 og at billetten var kjøpt for sent i forhold til denne reisen.

I rapporten fra kontrollørene er opplyst at klager først ble observert av den ene kontrolløren i forbindelse med kontroll på buss 79, og at klager gikk av bussen på Olav Nygards vei da hun så kontrollørene. Billetten som ble vist på buss nr. 76, var kjøpt for sent i og med at klager forut hadde reist med buss nr. 79.

Klager har gitt noe ulike forklaringer. Overfor kontrollørene skal hun ha hevdet at hun ikke var på buss 79 og heller ikke så noen kontrollører. I en henvendelse til Ruters kundeservice opplyste hun at hun hadde tatt feil buss og gått av igjen, og ikke hadde reist med buss nr. 79. I en henvendelse til Ruter 29. juli 2019 opplyste hun at da kontrolløren spurte om billett fra den første turen, sa hun at hun hadde hatt en enkeltbillett som var gått ut og derfor kjøpte ny billett, men kontrolløren ville ikke høre på henne.

Nemnda finner etter en samlet vurdering sannsynliggjort at klager først var på buss 79. Det er uklart om og i tilfelle hvor langt hun reiste med denne bussen. Klager hadde imidlertid plikt til å skaffe seg gyldig billett før ombordstigning. Nemnda finner ikke å kunne legge vekt på opplysningen om at hun hadde hatt en enkeltbillett da dette verken ble opplyst til kontrollørene eller til ved kontakten med kundesenteret.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

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)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)