

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04409

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken den 5.oktober 2019 da han ble ilagt et gebyr. Klager anfører at trikken ikke kom til oppsatt rutetid og på grunn av dette bestemte han seg for å gå om bord på trikken siden han ikke kunne vente på neste da dette ville resultert i at han ville bli forsinket til sin avtale. Klager hadde intensjon om å kjøpe billetten sin i dette øyeblikket, men ble forsinket i kjøpsprosessen på grunn av en oppdatering som hadde blitt gjort på telefonen hvor alle passord hadde blitt slettet.

Klager anfører at kontrolløren kom rett før billetten ble gyldig. Klager viser til at han hadde forsøkt å forklare situasjonen til kontrolløren, men opplevde kontrolløren som truende og opplevelsen som svært ubehagelig. Klager mener at grunnen til at billettkjøpet ikke var gjennomført før han gikk om bord på trikken var fordi trikken ikke kom til oppsatt rutetid.

Etter klagers oppfatning skulle han fått et gebyr på 950 kr og ikke 1150 kr, siden han allerede hadde kjøpt billetten når kontrollen fant sted.

Klager krever frafall av gebyr, subsidiært en reduksjon av gebyret til 950 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 5.oktober 2019 fordi han kjøpte billetten sin for sent. Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord på trikken. Billetten til klager ble kjøpt imens billettkontrollen pågår.

Ruter har forståelse for at man ikke ønsker å miste en trikkeavgang fordi man skal kjøpe eller aktivere en billett. Den reisende må allikevel være på stasjonen i tide for å kjøpe billett.

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

Nemnda bemerker

Klager reiste med trikk nr. 13 fra Thune den 5. oktober 2019 og ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise 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 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 har opplyst at han kom på trikken ved Thune. Ifølge gebyrrapporten startet kontrollen fra Skarpsno kl. 16.11. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 16.11 og gebyr notert ilagt kl. 16.12.

Nemnda legger til grunn at klager kjøpte billett etter at han gikk ombord på trikken. Ifølge ruteplanen tar det ca. 3 minutter fra Thune til Skarpsno.

Vilkårene for å ilegge gebyr er dermed til stede. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for et lavere gebyr.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret blir frafalt. Dersom klager hadde forsøkt å kjøpe billett før ombordstigning ville han ha oppdaget at det var nødvendig med nye passord mv. og kunne kjøpt billett på annen måte.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)