

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00389

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 20. februar 2021. Klager forklarer at bussholdeplassen som er nærmest hennes hjem er Olav Kyrres plass. Klager forklarer at hun ble ilagt gebyr på strekningen Olav Kyrres plass til Majorstuen ombord på busslinje 20.

Klager anfører at hun opplevde problemer med appen og dette var grunnen til at hun ikke fikk kjøpt billett. Videre anfører klager at det fremgår på Ruter sin hjemmeside at dersom det er problemer med appen skal man ikke bli ilagt gebyr.

I klagen som ble sendt til Ruter har klager forklart at hun forsøkte å kjøpe billett før hun gikk ombord på bussen. Videre har hun forklart at hun fikk en telefonsamtale og at hun fant ut at appen ikke fungerte da hun var ombord på bussen. Klager forklarer at hun hadde vært villig til å betale for billetten, men uheldigvis hadde hun glemt lommeboken hjemme fordi hun var forsinket til en avtale. Klager har videre anført at hun forsøkte å kjøpe billett flere ganger før hun gikk ombord på bussen og på grunn av telefonsamtalen var hun ikke sikker på om billetten var kjøpt eller ikke. Klager har lagt til at hun er uten arbeid og har ikke råd til å betale for gebyret.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 20. februar 2021 fordi hun forsøkte å kjøpe billett, men at dette ble gjort for sent. Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord på bussen.

Billetten ble kjøpt 20. februar 2021 kl. 10:25:27 hvilket var under billettkontrollen. Det følger av sanntidsloggen at bussen forlot Olav Kyrres plass kl. 10:23:21. Klager kan derfor ikke ha startet billettkjøpet før hun gikk om bord på bussen.

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 20. februar 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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, og vilkårene for å legge gebyr var således oppfylt.

Klager anfører at det var en feil med billettappen som gjorde at hun ikke fikk kjøpt billett, og at hun derfor ikke skulle bli ilagt gebyr. Det fremgår av feilmeldingen som klager har sendt inn i saken at betalingen ble avvist og dette var grunnen til at hun ikke fikk kjøpt billett. Det fremgår av feilmeldingen at klager ble informert om at hun kunne legge inn betalingskortet sitt på nytt eller benytte seg av en annen betalingsmetode dersom problemet vedvarte. Nemnda bemerker at 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 lykkes.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert.

Nemnda bemerker at klager uansett ikke hadde sikret at hun hadde billett før hun gikk på bussen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

