

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / Endring av praksis

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00354

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken fra Øvre Slottsgate 12. desember 2019 da han ble ilagt et gebyr. Klager anfører at han løp for å rekke trikken og kjøpte billett idet han gikk ombord. Videre anfører klager at det deretter ble gjennomført billettkontroll og at han viste frem billetten som på det tidspunktet hadde vært gyldig i 2-3 minutter. Klager forklarer at han ble informert av kontrolløren om at billetten var kjøpt for sent, noe han bestred. Videre forklarer klager at kontrollørene deretter ba om å få se på billetthistorikken hans, noe han tenkte ville gå greit siden han alltid kjøper billett. Siden klagers forrige billett var kjøpt 5. desember 2019 fikk han beskjed om at han ville få gebyr. Klager anfører at han hadde gjort alt riktig og sa derfor til kontrolløren at han ikke godtok gebyret, hvorpå kontrolløren hadde truet med å kontakte politiet. Klager opplevde kontrolløren som svært ubehagelig og opplevde situasjonen som maktmisbruk fra Ruter sin side.

Klager krever endring av praksis på to punkter. For det første mener klager det bør fjernes rom for gråsoner og for å gjøre dette må det skapes et nytt system der det er klarere om man har gyldig billett eller ikke, og på den måten unngår gråsoner og beslutninger basert på skjønn. Klager mener for det andre at det må stilles høyere krav til kontrollørene, samt gis bedre opplæring av kontrollørene, da han anfører at det finnes altfor mange eksempler på maktmisbruk og at han selv har vært vitne til 5-10 kritikkverdige tilfeller.

Klager krever frafall av gebyr, samt endring av praksis.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 12. desember 2019 fordi han hadde kjøpt billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtelling startet før man går ombord. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunktet.

Klager sin billett ble lastet inn og startet nedtelling kl. 19:39:12. Trikken hadde avgang kl. 19:39:13. Fra dørene lukkes til trikken startet går det 4 sekunder og dørene på trikken ble lukket kl. 19:39:09.

Ruter finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken 12. desember 2019 fordi han 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. Klager sin billett ble lastet inn og startet nedtelling kl. 19:39:12, etter påstigning og etter at dørene var lukket. Dørene på trikken ble lukket kl. 19:39:09, og trikken hadde avgang kl. 19:39:13.

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.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Ingvild Brennodden