

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

23.01.2018

Saksnummer

2017-02612

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss 31 fra Skøyen til Vækerø 3. oktober 2017.

Klager slet med å kjøpe billett på Ruter appen. Appen viste kun "betaling pågår" og brukte flere minutter før selve betalingen gikk gjennom. Klager fikk omsider bekreftet kjøp av billetten. Da hun skulle gå av på Vækerø ble hun stoppet av fire kontrollører som holdt henne igjen, og ila henne et gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Klager krever at Ruter frafaller ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på bussen den 3.oktober 2017. Grunnen til at gebyr ble skrevet var for sent kjøp av billett.

Denne kontrollen var en såkalt lukket kontroll. Det vil si at kontrollørene går på bussen, og kontrollerer de som er om bord mens bussen står på holdeplassen. Ingen får forlate bussen før de har fremvist gyldig billett. Dette er forklaringen på hvorfor klager ble holdt tilbake. Ruters kontrollører har rett til å holde vedkommende tilbake frem til gebyret er skrevet og personalia er verifisert.

Klager opplyser til nemnda at hun reiste fra Skøyen holdeplass. Sanntiden viser at bussen ankom Skøyen kl. 16.16:10, kontrollen foregikk ved Vækerø holdeplass, bussen ankom Vækerø kl. 16:19:45. Billetten til klager blir kjøpt når bussen kommer til Vækerø kl. 16:19:58, den skulle vært bekreftet før hun gikk på bussen ved Skøyen. Det tar kun 4 sekunder fra hun starter kjøpet til betaling er bekreftet.

På bakgrunn av overnevnte ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen den 3. oktober 2017 ilagt gebyr som følge av for sent kjøpt av 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.

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.

Nemnda bemerker at billetter skal være kjøpt/aktivert før påstigning på bussen. Klager gikk på bussen som i følge sanntidsrapport ankom Skøyen kl. 16.16:10 og gikk derfra 16.16.37. Kontrollen foregikk ved Vækerø holdeplass hvor bussen ankom 16:19:45. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 16:19:58. I følge Ruter er det ikke registrert forsøk på kjøp før dette tidspunkt.

Nemnda finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager forsøkte å kjøpe billett før påstigning på bussen.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes