

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt kontrollgebyr for manglende billett.

Dato

17.11.2016

Saksnummer

047/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 10. juni kl. 08.58.18 tok klager bussen fra Frogner kirke til Jernbanetorget. Klager kjøpte mobilbillett om bord i bussen, men hun hadde problemer med telefonen, som gjorde at hun måtte starte den på nytt. Billetten ble derfor kjøpt kl. 09.00. To minutter senere kl. 09.02 ble klager ilagt gebyr for ikke å ha gyldig billett.

Hadde klager kjøpt billett av bussjåfør eller brukt et reisekort som begge kan aktiveres om bord på buss eller trikk, ville ikke kontrollørene ilagt henne gebyr. Det er dermed kun med mobilbillett man må ha gyldig billett før man går på bussen eller trikken. En mobilbillett er først gyldig 2 minutter etter at man har kjøpt den. Den må derfor bestilles 2 minutter før man går på bussen. Dette er anderledes enn for alle andre billettyper.

Klager mener at ulik praksis for kunder avhengig av hvordan de kjøper billett, ikke er kundesvennlig, eller i henhold til rettigheter forbrukere har andre steder. Klager har spurt Ruter om det er mulig å avbryte kjøp på mobilen etter at nedtellingen har startet, men ikke fått svar på dette.

Hvis man kjøper en vare kontant ett annet sted gjelder ikke andre vilkår enn om du betaler med mobil eller kort. Klager mener derfor Ruters praksis er i strid med norske forbrukerrettigheter.

Klager krever refusjon for ilagt gebyr kr 950,-

Ruter har i det vesentlige anført:

Klager henvendte seg til Ruter samme dag som hun ble stoppet i kontroll på linje 31, den 27 mai. 2016. Ruter svarte og opprettholdt gebyret den 10. juni 2016.

Det står i vilkårene for mobilbilletten, som man godkjenner når man tar app-en i bruk, at mobilbilletten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord på buss eller trikk, eller før man passerer kontrollsonen på T-banestasjonen.

Man er selv ansvarlig for å sørge for dette, samt sørge for at telefonen fungerer.

Klager ble påtruffet i kontroll inne på bussen mens den stod på holdeplassen. Klager kjøpte billetten sin mens kontrollørene stod ved siden av henne. Når Ruter ser på avgangstiden for bussen hun tok, så gikk bussen fra Frogner kirke kl. 08:58:18, den var 3 minutter forsinket. Billetten ble ikke kjøpt før etter at bussen hadde kjørt fra Skovveien 09:00:05, det er for sent. Klager viser til at det er ulik praksis for hva slags billettbarer du benytter. Det er riktig og slik må det være. Mobilbilletten må kjøpes før du går om bord. En mobilbillett er gyldig straks den er bekreftet. Da starter en nedtelling på to minutter, men det er tillatt å gå på bussen med billett som har denne to-minutters nedtellingen, det står det også tydelig i bildet som kommer opp i mobilen. Det finnes også mulighet til å utsette oppstart av billetten når man kjøper den, men har billetten startet kan man ikke stoppe den igjen.

Det ville vært svært vanskelig å håndtere billettkontroll dersom det var opp til kunden selv og løse billett i løpet av reisen. Da ville det vært fritt frem for å spekulere i dette og ikke kjøpe billett før man så en kontrollør. Slik praksis kan Ruter ikke ha. Derfor er Ruters vedtekter klare på at billett skal kjøpes eller aktiveres umiddelbart ved ombordstigning, mens mobilbilletten altså må kjøpes før ombordstigning.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å frafalle gebyret.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på buss uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Det fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter app-en at mobilbilletten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord i buss eller trikk.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på bussen uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilårene for å illegge gebyr var da til stede.

Når det gjelder klagers anførsel om ulik praksis for bruk av mobilbillett og andre billetter, bemerker nemnda at det er praktiske årsaker som gjør at kontrollsonen blir forskjellig ved bruk av mobilbillett og andre billetter på Ruters busser. Nemnda viser til redegjørelsen fra Ruter og kan ikke se at billettpraksisen er i strid med forbrukerrettigheter. Den reisende kan selv velge hvilken billetttype man vil bruke, og må akseptere vilårene for bruken.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får refundert gebyret.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. Skyss Annelin Woll Skotnes.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.