

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

11.12.2019

Saksnummer

2019-03188

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen den 2.juli 2019 da hun ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager hadde forsøkt å kjøpe billett gjentatte ganger både før og etter hun gikk om bord på T-banen, men på grunn av feil i appen fikk hun det ikke til. Appen hang seg opp hver gang hun forsøkte å kjøpe billett. Klager mener at det er Ruter sitt ansvar at appen fungerer og at hun ikke skal bli ilagt et gebyr når appen ikke fungerer slik den skal.

Klager forklarer at hun opplevde kontrollørene som truende, sure og synes det var ubehagelig måten de oppførte seg på.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 2.juli 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Klager opplyste at hun reiste fra Storo og kontrollen kom på tre stasjoner etter dette. Klager har ett tilfelle av forsøk på å kjøpe billett på denne reisen og dette skjedde etter at kontrollen kom på T-banen. Det er ingen forsøk før påstigning ved Storo. Det er den reisende sitt ansvar å sørge for å ha en gyldig billett før ombordstigning. Dersom det ikke går å betale med Vipps finnes det andre betalingsmåter i appen. Det var ingen feil i billettappen denne datoen.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 2.juli 2019 fordi hun manglet 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.

Nemnda bemerker at klager ikke kunne vise gyldig billett ved kontroll og vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Nemnda legger til grunn at kontrollen startet ved Ullevål stadion kl. 16.18. Klager har opplyst at hun kom på T-banen på Storo. Ruters sanntidssystem viser at T-banen forlot Storo kl. 16.14.40. Inspeksjonen av klager er registrert startet kl. 16.22. Klagers billett er registrert kjøpt 16.22.47. Klager hadde følgelig ikke billett da hun gikk på t-banen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)