

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2018-00761

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok T-banen fra Makrellbekken til Grønland T-banestasjon. Klager forsøkte flere ganger å kjøpe billett på RuterBillett-app men fikk kun opp en feilmelding. Siden var fryktelig kaldt ute valgte klager å gå ombord på banen.

Ved Jernbanetorget var det kontroll og klager ble da ilagt et gebyr på kr. 1150 som han betalte på stedet. Klager viser her til vedlagt kvittering. I ettertid har klager blitt oppmerksom på at han betalte et større beløp enn det som er opplyst på Ruters nettside, når det gjelder kontrollgebyr som betales på stedet.

Klager mener at han ikke kan holdes ansvarlig for at RuterBillett-appen ikke fungerer, og ber derfor om gebyret tilbakebetales.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyret han ble ilagt 27. februar 2018. Grunnen til at klager ble ilagt gebyr var at han ikke kunne fremvise noen gyldig billett i kontrollen.

Klager legger frem en feilmelding og sier at han fikk en tilsvarende feilmelding da han forsøkte å kjøpe billett før han gikk ombord. Ruter kan ikke se noen spor av at det er gjort noen forsøk på kjøp, bortsett fra noen forsøk på kjøp av billett rett etter kontrollen.

Feilmeldingen det vises til informerer om at det er betalingen som er feilet, og at man må prøve en annen betalingsmetode. Hvorfor betalingen ikke går gjennom har ikke Ruter kjennskap til, men som oftest skyldes det at betalingen blir avvist av banken som skal trekke pengene. Det kan eksempelvis være bankkort som har gått ut på dato eller

at det ikke er dekning på konto. Som nevnt tidligere kan ikke Ruter se noen spor etter billettkjøp denne dagen.

Det er for øvrig fullt mulig å kjøpe billett for flere personer på automaten.

Klager opplyser også at han har betalt på stedet og skulle hatt et gebyr på kr. 950 og ikke kr. 1150. Dette stemmer ikke. Kvitteringen klager har sendt inn er gebyret han fikk med seg, med opplysninger om KID- og kontonummer som skal benyttes ved betaling. Ruter viser her til vedlagt eksempel på hvordan en kvittering ser ut dersom man betaler på stedet. De som betaler på stedet blir heller ikke registrert på navn. Ruter antar derfor at klager blander denne saken med et annen gebyr har fikk, som ble betalt på stedet.

Ruter forholder seg til at klager ikke hadde gyldig billett og kan derfor ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen fra Makrellbekken den 20. februar 2018 ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise 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.

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 ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Klager hevder at han forsøkte å kjøpe billett flere ganger før han gikk på T-banen, men at appen ikke fungerte.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på T-banen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på T-banen tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

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

Når det gjelder gebyrets størrelse er det på kr. 950 dersom man betaler på stedet, men ellers kr. 1150. Det er ikke dokumentert at klager betalte gebyret på stedet og det er da korrekt med et gebyr på kr. 1150.

Klagen blir følgelig ikke tatt til følge på noe punkt.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)