

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04293

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie reiste med trikken fra Jernbanetorget den 4.oktober 2019 da han og hans kone ble ilagt hvert sitt gebyr. Klager, hans kone og to små barn ankom Jernbanetorget med mye bagasje. Klager anfører at hans kone kjøpte billetter for dem begge og fikk billettene bekreftet før de gikk om bord på trikken.

Da kontrollen kom virket det som om kjøpet ble fullført i det øyeblikket. Klager anfører at hans kone er sikker på at hun så at billettene ble bekreftet før de gikk om bord. Klager og hans familie opplevde situasjonen som ubehagelig.

Klager krever begge gebyrene frafalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 4.oktober 2019 fordi han hadde kjøpt billett for sent. Ruter presiserer at det følgende kun gjelder for klager sitt gebyr og ikke gebyret til klagers kone da det ikke er fremlagt noen fullmakt.

Klager hevder han gikk om bord på trikken på Jernbanetorget stasjon. Dette er samme holdeplass som kontrollørene kom om bord og startet kontrollen.

Ifølge trikkens sanntidslogg var den på Jernbanetorget stasjon fra kl. 10.33.38 til kl. 10.34.31. Billettene i appen klager viser til ble ikke bestilt før kl. 10.36.06. Det følger av Ruters reisevilkår at når man bruker mobilbillett må billetten være bekreftet og nedtellingen startet før du går om bord. Du kan ikke sette deg eller gjøre andre ting før du velger å betale.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken linje 18 4.oktober 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.

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 legger til grunn at klager sammen med sin kone og to barn reiste fra Jernbanetorget og at kontrollen på trikken startet fra samme holdeplass.

Det fremgår av Ruters sanntidssystem at trikken gikk fra Jernbanetorget kl. 10.34.31. Klagers billett er registrert bestilt kl. 10.36.06 og eksportert kl. 10.36.08.

Nemnda finner sannsynliggjort at klager ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning på trikken. Vilkårene for å ilagge gebyr var da til stede.

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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)