

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på ilagt tilleggsgebyr ved kontroll på Ruters busslinje 65 den 02.09.2016.

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00028

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager har anført at hun ikke fikk bekreftet gyldig billett før like etter ombordstigning som følge av at hun ved første forsøk fikk en feilmelding i billett-appen. Klager kjøpte uansett billett før kontrollen. Men kontrolløren nektet å se på klagers telefon for å sjekke den gyldige billetten, og skrev i stedet ut et gebyr på kr. 1150,-

Klager ber om at gebyret slettes

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll på busslinje 65 den 2 september. Gebyret er skrevet kl 16.03 på Grorud stasjon. klager skriver at hun gikk på bussen på holdeplassen Vestbyveien. I følge Ruters sanntidssytemet, så kom bussen til denne holdeplassen kl 15:59:15. Billetten i hennes app ble kjøpt kl 16:00:25. Når man reiser med buss og betaler med app så må billetten kjøpes før man går om bord. I dette tilfellet er billetten kjøpt for sent. Ruter har ingen indikasjon på at det har vært noen feil i appen denne dagen, som skulle tilsi at det har vært problemer med å få kjøpt billett.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet

Nemnda bemerker

Klager ble stoppet i kontroll på busslinje 65 den 2 september og ble ilagt gebyr da hennes billett først ble kjøpt etter påstigning.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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 Ruters opplysninger om at bussen kom til Vestbyveien hvor klager gikk på kl. 15.59.15 og at gebyr ble utskrevet kl. 16.03. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 16.00.25.

Nemnda bemerker at billetten er kjøpt etter påstigning og vilkårene for illeggelse av gebyr er oppfylt.

Klager har vist til at hun hadde problemer med mobilappen, fikk feilkode, og fikk derfor ikke kjøpt billett før hun gikk på bussen. Ruter opplyser at det ikke er registrert feil i betalingssystemet denne dagen.

Etter nemndas syn er det ikke sannsynliggjort at klager forsøkte å kjøpe billett før påstigning. Klager har fremlagt bilder av feilmeldinger, men disse gjelder ikke den aktuelle datoen.

Nemnda har forståelse for at avgjørelsen kan oppleves streng. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett ved påstigning.

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)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)