

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

20.01.2020

Saksnummer

2019-03634

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen den 20.august 2019 da hun ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager hadde trykket på destinasjon og deretter bekreft i appen for så å låse mobilen. Etter dette gikk hun ombord på t-banen. Klager forklarer at hun hadde fått opp bekreftelse på billettkjøpet i appen før hun låste mobilen. Da hun skulle vise billetten til kontrolløren oppdaget hun en feilmelding og mener det er dårlig dekning som er grunnen til feilmeldingen da hun hadde fått bekreftelse på billettkjøpet.

Klager forklarer at hun er vant til å ta bussen og dersom man opplever feilmelding der er hun nødt til å fikse dette før hun går om bord siden bussjåføren kun slipper på reisende som kan vise gyldig billett. Klager forklarer at hun sjeldent tar T-banen og synes dette er stressende siden det ikke er noen sjåfør som venter på deg. Klager mener også det ville vært umulig for henne å komme seg hjem uten billett, da hun ville blitt nødt til å vise gyldig billett når hun senere skulle bytte fra T-banen til bussen.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 20.august 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Billetten må være bekreftet og nedtellingene startet før man går ombord. Det er kundens ansvar å sjekke at billetten blir lastet ned og nedtellingene starter.

Klager sin billett ble bekreftet kl. 20.22 hvilket var etter gebyret ble gitt kl. 20.10. Vi kan ikke se at det har vært noen forsøk på kjøp før dette tidspunktet. Alle forsøk på billettkjøp (også ikke-gjennomførte) loggføres i appens baksystem.

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 den 20.august fordi hun 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. 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 ifølge gebyrrapporten startet kontrollen fra Slemdal stasjon kl. 20.04. Klager har opplyst at hun kom ombord på Vinderen og inspeksjonen av henne startet kl. 20.07.

Nemnda viser at til at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

Nemnda finner det uklart hvorfor klager ikke kunne vise gyldig billett, men har merket seg at Ruter ikke kan se av loggen at klager har forsøkt å kjøpe billett.

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

Nemnda har forståelse for at gebyret oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har billett.

Vedtak

Transportklagenemnd 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)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)