

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2021-00683

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 19. mars 2021 med bussen fra Solbergliveien i retning Postens godssenter. Klager kjøper billett ca kl. 07:36:21 som er idet bussen ankommer holdeplassen i Solbergliveien. Bussen ankommer neste holdeplass kl. 07:37:44, og klager blir stoppet i kontroll kl. 07:38:39. Til tross for at det på billetten står oppført at den er gyldig fra kl. 07:38:23, blir klager ilagt gebyr for manglende gyldig billett. Situasjonen mellom klager og kontrolløren eskalerer, hvor det ender med at kontrolløren tilkaller politi og klager mister videre bussforbindelse til jobb.

Klager viser til at det er to minutter fra bussen ankommer Solbergliveien og til billetten ble gyldig. Hvilket samsvarer med den versjonen av RuterBillett-appen han hadde den dagen. Klager var ikke klar over at han benyttet en gammel versjon som hadde to minutters nedtelling før billetten var aktivert. Ruter har i ettertid kommentert at klager ikke hadde en slik versjon, uten at de har dokumentert denne påstanden. Klager har tidligere sendt skjermbilde av informasjon på Ruters hjemmeside som beviser at den gamle versjonen har eksistert, men den informasjonen er nå slettet fra nettsiden. Klager stiller seg undrende til hvorfor Ruter ikke klarer å dokumentere at den gamle app-versjonen er avviklet.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble kontrollert 19. februar 2021 om bord på busslinje 76. I kontrollen ble det fremvist en billett i RuterBillett-appen som var kjøpt for sent.

Klager skriver selv at han reiste fra Solbergliveien. Ruter har sjekket sanntiden for denne avgangen og kan se at bussen var der klokken 07:36:21. Kontrollørene gikk på og startet

kontroll på stasjonen etter, Trasop skole. Bussen var ved Trasop skole klokken 07:37:44. Billetten i appen ble begynt bestilt klokken 07:38:10 og var gyldig fra klokken 07:38:23.

Den reisende har fått for seg at han har en gammel versjon av RuterBillett-appen med to minutters nedtelling, noe som ikke stemmer.

Ruter viser til selskapets reisevilkår punkt 3, hvor det fremgår at:

Passasjerer skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle gebyret i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr da han reiste med bussen fra Solbergliveien 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.

Klager har selv opplyst at han påsteg bussen på holdeplassen Solbergliveien, stoppet før Trasop skole. Ifølge Ruters sanntidssystem ankom bussen Solbergliveien kl. 07:36:21 og kjørte derfra kl. 07:36:43. Gebyrrapport fremlagt av Ruter viser at kontrollen startet ombord i bussen kl. 07:37:36, like før bussen ankom Trasop skole kl. 07:37:44. Klagers billett er registrert bestilt kl. 07:38:10 og ble aktivert fra kl. 07:38:23. Klager har selv fremlagt dokumentasjon på at billetten ble kjøpt 07:38:10, som var etter avgang.

Nemnda anser det ikke som relevant for sakens utfall å avklare hvilken versjon av RuterBillett-appen klager hadde på kontrolltidspunktet, da det fremgår av sanntidslogg og billettshistorikk at klager ikke kunne startet kjøp av billett før han gikk om bord i bussen ved Solbergliveien. Nemnda legger følgelig til grunn at klager startet kjøp av billett etter ombordstigning, og at vilkårene for å illegge gebyr dermed var til stede.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
Olav Grøttland (Vy)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)