

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Frafall av ilagt gebyr ved bussreise

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-01502

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager var på vei hjem fra skolen da han så bussen ankomme holdeplass Gransletta, og løp mot bussen samtidig som han tok frem RuterBillett appen for å kjøpe billett. Ombord i bussen, og før den hadde kjørt fra holdeplassen, gikk kjøpet gjennom og klager satt seg bak i bussen. Da kontrollen kom ble klager ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt for sent, til tross for klagers forsøk på å forklare situasjonen.

Klager har på overnevnte grunnlag fremsatt krav om at Ruters gebyr frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 28. februar 2019 da han hadde kjøpt billett for sent.

Billetten må være bekreftet og nedtellingen ha startet før passasjeren går om bord. Passasjeren kan ikke sette seg ned eller gjøre andre ting før de velger å bestille billett.

Kontrollen kom på bussen ved Stovner og klager kom på ved Gransletta. Kontrollør har dessverre glemt å endre holdeplass for hvor gebyret er skrevet, men tidspunktet passer med at gebyret er skrevet etter Gransletta. Klager har startet kjøpet av sin billett 24 sekunder etter at bussen kjørte fra Gransletta, og kjøpet ble bekreftet 26 sekunder etter at bussen hadde kjørt fra holdeplassen. Dette er for sent og gebyret er korrekt ilagt.

Ruter har på overnevnte bakgrunn avvist klagers krav om frafall av gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll 28. februar 2019 ilagt gebyr fordi han kjøpte 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.

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. Ved bruk av mobilapplikasjon må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Nemnda legger til grunn opplysninger fra Ruters sanntidssystem om at bussen forlot Gransletta kl. 15.19.30. Klagers billett er registrert bestilt 15.19.54, dvs. 24 sekunder etter avgang.

Klagers hadde følgelig ikke billett da han gikk ombord på bussen og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Av hensyn til reisefortakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett sent.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)