

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-04126

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken den 22.september 2019 da hun ble ilagt et gebyr. Klager anfører at før hun gikk om bord forsøkte hun flere ganger å kjøpe billett i Ruter appen, men at det kom opp en feilmelding ved hvert forsøk. Klager forklarer at hun hadde penger på konto og at hun brukte appen som hun normalt gjør.

Klager tok trikken fra Øvre Slottsgate og skulle til Aker brygge. Da kontrollen kom på ved Kontraskjæret forklarer klager at hun viste dem at hun hadde prøvd å kjøpe billett flere ganger uten hell. I tillegg til dette forklarer klager at hun gjorde nok et forsøk på å kjøpe billett imens kontrollørene var til stede og da oppsto samme problem. Klager forklarer videre at hun ble oppfordret av kontrollørene til å ta skjermbilde av feilmeldingen som kom opp og sende inn dette til Ruter som en klage på ilagt gebyr.

Klager krever frafall av gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 22.september 2019 fordi hun manglet gyldig billett. Ruter kan ikke se noen betalingsforsøk i klagers apphistorikk før etter kontrollen startet. Det er ikke registrert noen feil med RuterBillett appen på dette tidspunktet.

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 den 22.september 2019 fordi hun manglet 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 viser til gebyrrapporten hvor det fremgår at inspeksjonen av klager startet kl. 13.59. Kontrollen skjedde ved Kontraskjæret og klager hadde reist fra Øvre Slottsgate.

Klager har vist til at hun forsøkte å kjøpe billett før reisen, men fikk feilmelding. I så fall burde hun ha sørget for å kjøpe billett på annen måte slik feilmelding viser til.

Historikken i klagers reisekort bekreftet er klager hadde to forsøk på kjøp, men disse er registrert kl.14.00.46 og kl. 14.01.21, dvs. etter att kontrollen startet.

Nemnda legger etter dette til grunn at klager ikke kunne vise gyldig billett og at vilkårene for å ilegge gebyr var 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)