

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-01039

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

19. februar skulle klager ta buss 31 fra Thune til Frogner Kirke. På holdeplassen kunne klager observere Ruters kontrollører, klager kjøpte sin billett mens hun stod på holdeplassen og steg ombord etter kontrollørene. Da kontrollørene skulle sjekke billetten hennes, ble hun imidlertid møtt med påstand om at billetten ikke var gyldig og at hun kjøpte den da hun så kontrollørene om bord i bussen. Selv om klager benektet dette ble hun likevel ilagt gebyr.

Klager føler seg mobbet og krenket av Ruter når hun ikke blir tatt på alvor i sin fremstilling av saken.

Klager krever gebyret refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyret hun ble ilagt den 19.februar. Ruter forholder seg til hva kontrollørene har opplyst i saken og tidspunktene for når billett er kjøpt i forhold til når bussen har kjørt. Kontrollør har notert at det ble opplyst at hun gikk på ved Skøyen (holdeplassen før Thune), de har ikke observert henne på holdeplassen sammen med dem ved Thune.

Sanntiden viser at bussen ankom Thune 19.07.56 og kjørte derfra kl 19.08.11. Billetten ble bekreftet kl 19.08.24. Så uavhengig av om klager gikk på bussen ved Skøyen eller Thune, så er billetten kjøpt etter at bussen hadde kjørt fra Thune. Billetten må være bekreftet før du går om bord på bussen. I dette tilfellet er billetten kjøpt for sent.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved billettkontroll på bussen fra Thune mot Frogner kirke den 19. februar 2017 ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Dette innebærer at elektronisk billett må være kjøpt og aktivert før ombordstigning.

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 ved sin vurdering til grunn at klager kom på bussen på senest ved Thune. I følge Ruters sanntidssystem gikk bussen fra Thune kl. 19.08.11. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 19.08.21 og bekreftet kl. 19.08.24.

Billetten er følgelig kjøpt og aktivert etter ombordstigning og vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

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

Det er av hensyn til reiseforetakene behov for en konsekvent praksis da det er ulike grunner til at reisende kjøper billett sent.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)