

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-03860

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen fra Grønland til Stovner den 3.september 2019 da han ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager hevder at appen hang da han forsøkte å kjøpe billett. Han synes det er urimelig at han skal få gebyr i dette tilfellet. I tillegg til dette synes klager det er urettferdig at det skal tale imot han at han ikke har kjøpt så mange billetter i januar og februar. Grunnen til dette er fordi klager har vært sykmeldt.

Klager krever å få gebyret refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen fordi han kjøpte sin billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtellingen startet før man går om bord. Klager kjøpte billetten imens kontrollen pågikk og har derfor ikke påbegynt kjøpet før han gikk om bord på T-banen.

Det tok kun 7 sekunder før kjøpet startet til billetten var bekreftet. Klager kan derfor ikke ha kjøpt din billett før han gikk om bord på T-banen.

Ruter 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 3.september 2019 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.

Nemnda bemerker at det er noe motstridende opplysninger om hvorvidt klager reiste fra Grorud (opplyst i klagen til Ruter) eller fra Grønland (opplyst i klagen til nemnda.) Det er flere holdeplasser både mellom Risløkka og Grorud og Risløkka og Grønland.

Nemnda legger til grunn at klager reiste fra Grorud og viser til at kontrollen ble gjort på T-banen retning østover mot Vestli. Klager ble kontrollert ved Risløkka holdeplass kl. 19.40. Klagers billett er registrert bestilt kl. 19.40.32 og eksportert kl. 19.40.37.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene finner sannsynliggjort at klager ikke hadde kjøpt billett før påstigning. Vilåårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

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

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager må få medhold i sitt krav om frafall av ilagt gebyr. Etter mindretallets syn er det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager kjøpte sin billett for sent. Da sanntidslogg ikke er fremlagt, er det ikke mulig å slå fast at klager ikke kunne ha rukket å kjøpe billett før påstigning ved Grorud.

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)