

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr ved reise med trikk.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2019-01705

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikk fra Munkegata til Holtet 5. april 2019. Klager skulle kjøpe billett da hun stod og ventet på trikken, men handlingen ble avvist i Ruter Billett-applikasjonen. Klager fikk ikke til å kjøpe billett, men gikk likevel på trikken i visshet om at hun ville få til betaling. Hun forsøkte flere ganger, men betalingen fungerte ikke. Dette viste hun også til kontrolløren som så problemet. Klager hadde tidligere kjøpt månedskort hver måned. Det forrige månedskortet utløp noen dager før, så hun kjøpte enkeltbillett på denne turen.

Klager har anført at det var tekniske problemer som medførte at hun ikke hadde billett på denne reisen, og har fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk gebyr under reise med trikken 5. april 2019. Gebyret ble ilagt fordi hun ikke hadde billett.

Billetten må være aktivert før passasjeren går om bord. Passasjeren kan ikke sette seg ned eller gjøre andre ting før de velger å kjøpe billett.

Det er tre holdeplasser fra der klager gikk på til der kontrollørene kom på. Det første forsøket på kjøp som er gjort i den oppgitt applikasjonen ble gjort når kontrollen kom på trikken. Det er ingen spor etter forsøk på kjøp før dette tidspunktet. Kvitteringer klager har vist frem er en billett som utløp to dager før kontrollen, og er følgelig ikke relevant i saken.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 5. april 2019 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise 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.

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 erkjenner at hun gikk på trikken uten gyldig billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed tilstede.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning. Grunnen til dette er blant annet at dersom betalingen via mobilapplikasjonen ikke fungerer, har man mulighet til å kjøpe billett ved automaten på holdeplassen eller på annet vis. Ruter har lagt til rette for at både Vipps og bankkort kan benyttes om betalingsmiddel, men har ikke ansvar for at betalingsmiddelet ikke fungerer. Det kan være hensiktsmessig å legge flere betalingsmidler i applikasjonen for å sikre seg dersom et betalingsmiddel svikter.

Nemnda har for øvrig merket seg at det ifølge Ruters billetthistorikk ikke er registrert forsøk kjøp av billett i tiden forut for reisen.

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

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)