

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Billett aktivert for sent.
Anført at opplysninger fra kontrollør ikke er korrekte.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00117

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr på bussen den 3. desember 2021.

Klager har anført at datteren på 15 år har fast månedskort for sone 2Ø, som han sender henne månedlig fra sin app. Klager anfører at de få gangene datteren trenger billett for andre soner, sender han enkeltbilletter eller dagsbilletter i appen. Klager anfører at han også gjorde dette denne gangen, og to enkeltbilletter for sone 1 ble følgelig betalt og hentet i appen den dagen. Klager anfører at datteren skulle reise fra Furuset og hjem med buss kl. 19.09. Klager anfører at han betalte og sendte henne billett for sone 1 fra sin egen app, og denne ble betalt kl. 18.48. Klager anfører at datteren gikk om bord på bussen ca. kl. 19.09 og aktiverte billettene idet hun gikk på. Klager anfører at det fremgår av dialogen med Ruter at de startet kontrollen kl. 19.09.44, lenge etter at billetten var betalt og sendt og etter at billetten var aktivert. Klager anfører at Ruter likevel mener å påstå at billetten ikke var aktivert tidlig nok. Klager anfører at dette er en dårlig dokumentert og underbygd påstand fra Ruters side. Klager anfører at datteren aktiverte billetten idet hun gikk på. Klager anfører at det er uansett åpenbart at billett er kjøpt, betalt og aktivert og at alle intensjoner om å ha gyldig billett er oppfylt.

Klager anfører at kontrollørene under kontrollen mente at billetten ikke var aktivert før datteren gikk på bussen, men aktivert etter at hun hadde gått på, selv om billetten var gyldig på kontrolltidspunktet. Klager anfører at dette er en udokumentert påstand som han ikke kan godta. Klager anfører at begge billettene var betalt og hentet og var gyldige på kontrolltidspunktet. Klager påpeker at beløpet var trukket fra kontoen hans og at billettene var sendt før kontrollen. Klager anfører at Ruter heller burde konsentrere seg om dem som ikke kjøper billett, i stedet for å forfølge dem som har billett.

Klager anfører at det er frekt av Ruter å forsøke å ta betalende kunder på bakgrunn av en dårlig dokumentet formalitet. Til Ruters tilsvaret anfører klager videre at det er feil opplysninger fra kontrolløren. Klager anfører at kontrolløren sier at mor sendte billett, men dette har ikke datteren sagt. Klager anfører at det var han, som far, som sendte billett. Klager anfører at billetten ble aktivert før kontrollen startet og ikke idet kontrollen startet. Klager anfører at dette vises av klokkeslettene. Klager anfører at man i tillegg ikke kan stole på sanntidsinformasjonen fra bussen. Klager anfører at han kjører mye buss med Ruter selv og vet at den ofte ikke stemmer.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr den 3. desember 2021 om bord på busslinje 300.

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av for sen oppstart av billett i app. Det er notert på gebyret at hun allerede var om bord på bussen da kontrollørene gikk på og startet kontrollen fra holdeplassen Furuset skole. I henvendelse inn til Transportklagenemnda skrives det at hun reiste fra Furuset. Billett er uansett blitt startet etter at hun var om bord, noe som er for sent.

Bussen var på Furuset skole fra kl. 19.08.54 til kl. 19.09.29. Billetten ble ikke startet opp før kl. 19.09.34.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter kan ikke se at hvem som har sendt billett er relevant.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ilagt gebyr på bussen den 3. desember 2021.

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.

Klager har blant annet anført at billetten var kjøpt, hentet og aktivert da datteren gikk på bussen. Videre har klager anført at kontrolløren har oppgitt feil informasjon når han har skrevet at det var moren som sendte billetten til datteren og at billetten ikke allerede var aktivert. Klager har også anført at man ikke kan stole på sanntidsinformasjonen for bussene, da han selv har opplevd at denne ofte ikke stemmer.

Nemnda finner det mest sannsynlig at billetten ikke var aktivert før påstigning. Klager har oppgitt at datteren reiste fra Furuset. I gebyrrapporten er det opplyst at klager allerede satt på bussen da kontrollen startet, og at hun skal ha opplyst at hun ikke visste at hun måtte hente opp og aktivere billetten. Fremlagt sanntidslogg viser at bussen hadde avgang fra Furuset skole kl. 19.09.29, mens informasjon om billetten viser at denne ble aktivert kl. 19.09.34. Vilårene for å illegge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og aktivert før ombordstigning.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 15-åring, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

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

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodd (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)