

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

14.04.2021

Saksnummer

2021-00139

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. januar 2021. Klager anfører at han kjøpte periodebillett for student den 7. januar 2021. Han anfører videre at billetten ble kjøpt og aktivert umiddelbart på en kortleser. Klager forklarer at ca. 20 sekunder etter kjøpet ble kjøpesummen av ukjent grunn trukket tilbake av Ruter. Klager viser til vedlegg vedlagt klagen som viser tidspunktene for kjøp og tilbakeføring.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger han til at han ikke kan se at tilsvaret tar skikkelig stilling til hans dokumentasjon og klage. Han mener at det ikke tas stilling til at kjøpssummen ble betalt 7. januar 2021, periodebilletten ble aktivert og kjøpssummen av ukjent grunn ble returnert til Ruter.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. januar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen, da han ikke hadde gyldig billett i reisekortet. Klager har gjort forsøk på å kjøpe billett, men det har blitt avvist.

Når man har kjøpt billett må denne billetten aktiveres på en kortleser. Dersom det er noe feil med billetten, at den har gått ut eller om det ikke er noen billett i kortet vil kortleseren avgi en kort brummelyd og displayet vil lyse rødt. Klager skulle ved avlesning sett at det ikke var noen billett i reisekortet.

Billetten må alltid aktiveres før man går ombord.

Etter at Ruter har mottatt klagers kommentar i saken legger Ruter til at det ikke ble lagt noen billett i kortet. Det ble tatt en reservasjon som ble løst opp med en gang. Når man har kjøpt en billett må man aktivere denne på en kortleser etter kjøpet. Billetten starter ikke opp før dette er gjort, og det ble ikke gjort. Ruter presiserer at dersom klager hadde lest av kortet ville det kommet en brummelyd og et rødt lys som hadde opplyst klager om at det ikke var noen billett i reisekortet.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 10. januar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen. Klager har gjort forsøk på kjøp av billett, men det har av en grunn blitt avvist. Ved kjøpt billett på reisekort må denne aktiveres på kortleser. Er det noe feil på billetten, om den har gått ut eller om det ikke er billett i kortet, vil maskinen varsle om dette. Dersom klager hadde forsøkt å aktivere, ville han sett at det ikke var billett i reisekortet.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

