

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2020-03775

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. desember 2020. Klager anfører at han forsøkte å kjøpe billett fra appen men at det kom opp en feilmelding hvor det stod "transaction not completed". Videre anfører klager at han gikk frem til bussjåføren med en gang han gikk om bord på bussen og spurte om han kunne kjøpe billett fra han istedenfor. Klager anfører at bussjåføren sa at "det går bra, bare sett deg".

Klager forklarer at han har blitt fortalt fra bussentralen at hvis bussjåføren gir deg tillatelse om å sitte, så har han ansvar ved billettkontroll. Klager forklarer at billettkontrollørene ikke hørte på ham og ga han gebyr fordi han ikke kunne vise gyldig billett. Klager mener at han fikk tillatelse av bussjåføren til å sitte på og mener derfor at han ikke skulle blitt ilagt gebyr.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at det fremgår av dokumentasjonen at han forsøkte å kjøpe billett før han gikk ombord, men at det var tekniske problemer med appen. Klager presiserer at han sa ifra om dette til bussjåføren og at han sa at det gikk fint, og at klager kunne sette seg. Klager presiserer at han, etter å ha hørt med bussentralen, fikk vite at dersom sjåføren lar en passasjer sitte, så står han til ansvar ved kontroll.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 15. desember 2020. Det er notert i gebyrinformasjonen at han hevdet å ha gjenglemt reisekortet hjemme og at man ikke trengte å ha dette med seg på grunn av Covid-19. Det har aldri vært gratis å reise med Ruter under denne pandemien. I innsendt klage hevder han at han forsøkte å kjøpe billett i appen, men at han fikk

feilmelding. Det fremgår av historikken til klagers app at det ikke har blitt gjort noen forsøk på kjøp av billett i app før kontrolltidspunktet. I historikken fremgår det at det ble gjort to forsøk senere samme dag som kontrollen fant sted, samt flere titalls forsøk både før og etter kontrolldato hvor han aldri har fått gyldig billett.

Det er videre ikke nevnt noe om at sjåføren lot klager sitte på gratis. Dette ville vært noe kontrollørene ville forsøkt å sjekke med sjåføren. Ruter legger til at det for øvrig har vært stengt fremme hos fører siden mars 2020.

Ruter anbefaler klager å ta kontakt med Vipps/DNS da det er betalingskort/konto som gjør at betalingen ikke går igjennom.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klage ble ilagt gebyr 15. desember 2020 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 fremgår av feilmeldingen klager har sendt inn til Transportklagenemnda at betalingen er avvist, men dette er imidlertid datert 22. desember 2020.

Gebyret ble ilagt kl. 16:31:05. Det fremgår av klagers apphistorikk at første forsøk på kjøp av billett samme dag som kontrollen fant sted var kl. 19:56:33. Basert på dette har klager ikke gjort et forsøk på å kjøpe billett før kontrolltidspunktet. Nemnda viser også til at klager ved illeggelse av gebyr, forklarte at han ikke hadde med reisekortet sitt grunnet korona-situasjonen. Dette er en annen forklaring enn den som anføres i klagen.

Nemnda bemerker at bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke lykkes.

Nemnda bemerket at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)