

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2019-01310

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Sofies Plass til Visperud da han ble ilagt gebyr.

Klagers representant informerer at klager var på vei til jobb og at han reiste med en ny telefon, hvor mobilapplikasjonen Vipps ikke var lastet ned. Dette medførte at bankkort måtte legges inn og det ble en kort forsinkelse på betalingen. Klagers representant hadde bedt klager gi beskjed dersom det ble problemer med å legge inn betalingsinformasjon, slik at hun kunne overføre billett til hans RuterBillett app.

Få minutter etter at klager gikk om bord i bussen ble det meldt om kontroll. På grunn av manglende språkferdigheter slet klager med å forklare situasjonen og han ble ilagt gebyr.

Klagers representant understreker at de alltid betaler for billett, og mener det er urettferdig at kontrollørene ikke utviser skjønn i dette tilfellet.

På ovennevnte bakgrunn har klagers representant fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 16. januar 2019 ilagt gebyr på bussen fordi han ikke hadde noen billett. Billett må være bekreftet før man går om bord. Det er ikke adgang til å sette seg eller gjøre andre ting før man starter kjøp av billett i RuterBillett appen.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 16. januar 2019 ilagt gebyr da han 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager slet med å legge inn betalingsinformasjon i Vipps og gikk om bord i bussen uten gyldig billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed tilstede.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett herunder riktig billettkategori.

Nemnda kan ikke se at det er noe 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)