

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00888

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes venninne tok trikk 17 fra Heimdalsgaten 19. april 2017 kl. 11:56. De kjøpte mobilbillett og gikk så på trikken. Ved Hausmanns gate kom det på kontrollører.

Klager ønsket å vise sin billett, men de ble forklart at billettene ikke var riktige da billett-appen fortsatt tellet ned. Klager forklarte at det stod "boarding allowed", men dette ville ikke kontrollørene høre på, og ila klager gebyr. Klager følte seg krenket av personalet som de opplevde snakket truende, når de forklarte at man ikke kan stige på før nedtellingen var ferdig.

Klager er overbevist at hun hadde gyldig billett og finner måten de ble behandlet på under kontrollen klanderverdig.

Klager krever med bakgrunn i dette gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken den 19. april. Gebyret ble betalt på stedet. Årsaken til at klager fikk gebyr var at hun ikke hadde gyldig billett i kontrollen. Kontrollør observerer at hun kjøper billett etter at kontrollen har startet. Klagers billett er kjøpt og bekreftet kl 11:59:29. Gebyret er betalt ved Hausmanns gate. Klager sier først til kontrollen at hun kom på trikken ved Hausmanns gate, kontrollen har derimot sett at hun allerede satt på trikken da de kom på. Da innrømmer klager at hun kom på holdeplassen før, altså ved Heimdalsgata, dette oppgir hun også i sin henvendelse til Transportklagenemnda.

I følge sanntiden så kjørte trikken fra Heimdalsgata kl. 11:59:12, billetten til klager er altså kjøpt etter at kontrollen startet ved Hausmanns gate. Billetten må være bekreftet før

ombordstigning. Klager har kjøpt sin billett for sent, og Ruter ser derfor ingen grunn til å endre sin avgjørelse i denne saken.

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt etter påstigning på trikken den 19. april 2017.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Dette innebærer at elektronisk billett må være kjøpt og aktivert før ombordstigning.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på trikken i Heimdalsgata og Ruters sanntidssystem viser at trikken forlot denne holdeplassen kl. 11.59.12. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 11.59.28, dvs. etter ombordstigning.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene Faye-Lund og Sørli, er av den oppfatning at det er rimelig å ettergi gebyret. Mindretallet er av den oppfatning at sanntidsloggen i denne konkrete saken viser at klagers kjøp ikke kan ha vært motivert av at det skal foretas en kontroll, da hun fullførte sitt kjøp hele 32 sekunder før trikken ankom holdeplassen hvor kontrollørene gikk på. For øvrig mener mindretallet også at kontrollørenes påstand om at de har sett klageren kjøpe sin billett foran dem, etter at kontrollørene gikk på trikken i Hausmannsgate, da heller ikke kan medføre riktighet.

Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling om klager og hennes venninne ble behandlet dårlig under kontrollen.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt under dissens som nevnt ovenfor.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)