

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

19.12.2017

Saksnummer

2017-02525

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes samboer ble ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Klager hadde ny mobil og samboerens mobil var stjålet. Klager fikk ikke overført månedskortet grunnet feil i appen. Hun fikk heller ikke til å kjøpe engangsbilletter til dem begge. Årsaken til at klager har sendt inn en klage er fordi hun satt med den tekniske feilen på appen i 30 minutter før avreise.

Klager og samboeren var allerede forsinket, og gikk derfor ombord i bussen mens de fortsatte med å prøve på billett kjøp. Klager ble da stoppet i kontroll. Klager hevder i sin klage at kontrolløren godtok forklaringen, men at vedkommende likevel måtte skrive ut gebyret. Klager ble oppfordret til å klage til Ruter, med den beskjeden om at kontrolløren hadde notert ned en beskjed om at "dette skal godkjennes" og at gebyret skulle bli annullert ved klage.

Ruter har overfor klager nektet dette. De hevder at det ikke var noe teknisk svikt i appen den dagen, til tross for at klager har lagt ved skjermbilde av feilmeldingene hun mottok den dagen. Ruter hevder at klager kun prøvde å kjøpe billett en gang, noe klager mener er feil. Hun prøvde minst ti ganger.

Klager mener det er direkte uhørt at de skal betale boten når kontrolløren bekreftet at de ville få boten annullert i ettertid, og krever derfor at Ruter frafaller gebyret slik som kontrolløren lovet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr som hennes samboer ble ilagt 12. september 2017 på bussen. Årsaken til illeggelsen var

at det ikke ble fremvist noen gyldig billett.

Ruter har kun gebyr på samboeren og ikke på klager, på klager finner Ruter to gebyr fra tidligere i år, men ikke noe som er registrert på hennes navn den 12. september.

Siden det kun er gjort forsøk på å kjøpe enkeltbillett for en person, så antar vi derfor at klager hadde billett og ikke ble ilagt gebyr.

Gebyret som er registrert på samboeren er det ikke notert noe fra kontrollør annet enn at han befant seg om bord når kontrollen kom på.

Ruter antar også at de app-idene som oppgis tilhører klager og ikke nødvendigvis samboeren.

Ruter ser at det har vært gjort forsøk på kjøp. Da har det kommet opp en feilmelding, denne sier at betalingen ikke har gått gjennom og det oppfordres til å benytte en annen betalingsmåte. Det var altså ikke noen feil i Ruters app, men betaling som ikke har gått gjennom. Årsaken til det kjenner ikke vi, det var heller ikke noen kjent feil hos Vipps denne kvelden.

Siden de fikk denne feilmeldingen før de gikk på bussen, burde de forsøkt en annen betalingsmåte eller kjøpt billett fra føreren.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klagers samboer ble ved kontroll på buss 21 fra Hegdehaugsveien ilagt gebyr da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 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.

Det er ikke bestridt at det ikke kunne vises gyldig billett og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Nemnda viser til klagers forklaring om at de hadde problemer med billettappen og hadde forsøkt å få kjøpt billett i ca. 30 minutter før reisen. Ruter hevder imidlertid til at det ikke var problemer med appen denne dagen.

Nemnda har merket seg at klagerne måtte være klar over at sjansen for å lykkes med kjøp via mobiltelefonen var liten. De hadde ikke kontanter og nærmeste Narvesen kiosk

var stengt og de hadde liten tid for å nå noe viktig. De tok bussen og håpet at det kom til å gå bra.

Nemnda har forståelse for at de klagerne befant seg i en vanskelig situasjon, men mener likevel at de er nærmest til å ta konsekvensene av sin handlemåte.

Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at kontrolløren ga uttrykk for løfte om at gebyret ville bli frafalt. Det er ikke notert noe i den retning på kontrollørens rapport. Det er kun skrevet "Satt ombord".

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)