

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-02559

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at hun ble ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Ifølge klager kjøpte hun billetten kl.13:02 fra Ruters billett-app. Klager viser her til vedlagt dokument fra DNB på at kjøpet gikk gjennom. Like etter at klager kjøpte billetten for kollektivtransport, kjøpte hun en billett hos Norway Bussekspress og dette gikk helt fint. Feilen må således ligge hos Ruters app, og ikke hos klager.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken den 2 oktober 2017.

Ved bruk av mobilbillett så må billetten være bekreftet og betalt før du går om bord på trikken. Dette innebærer også at du må ha klargjort mulighet til å gjennomføre betalingen ved kjøp. I dette tilfellet startet klager prosessen med å legge inn opplysningene fra sitt bankkort etter at trikken hadde kjørt fra Disen. Dette medførte at hun startet kjøpsprosessen kl. 13:04:33, etter at trikken hadde kjørt fra Disen, og kjøpet ble først bekreftet kl. 13:14:15. Noe som ble observert av kontrollen. Dette er for sent.

Ruter gjør oppmerksomme på at det i gebyret har oppstått en feil. Kontrollen gikk på trikken på Disen og ikke ved Schous plass. Tidspunktene fra sanntiden på trikken samsvarer også med dette, og vi har sjekket det opp mot andre kontrollører som var med på samme kontroll.

Ruter kan ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr ved kontroll på trikken fra Disen til Brugata den 2. oktober 2017 på det grunnlag at billetten var kjøpt for sent.

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.

Nemnda bemerker at Ruters sanntidssystem viser at trikken gikk fra Disen holdeplass kl. 13.03.56. Klagers billett er registrert bestilt kl. 13.04.33, dvs etter påstigning. Kontrollen fant sted umiddelbart etter avgang Disen. I rapporten er notert at klager satt på trikken og la inn bankkort på mobilen. Billetten var ikke aktivert ved kontrollen og betaling er registrert først kl.13.14.15.

Klager hadde ikke gyldig billett under kontrollen og vilkårene for å legge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Billett ble først bestilt etter påstigning. Den reisende har for øvrig selv ansvar for at bankkort er lagt inn på forhånd og at betalingen fungerer.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes