

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

08.05.2017

Saksnummer

2017-00525

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok den 24.februar 2017 trikken fra Stortorvet til Tinghuset. Klager kjøpte billett på sin mobil og fikk beskjed at påstigning var tillatt. Klager har blitt fortalt av kontrollører tidligere, at det er greit å gå på trikken når det står påstigning tillatt. Denne gangen ble klager fortalt at det ikke var lov å kjøpe billett og så gå rett på trikken, og ble dermed ilagt gebyr. Klager mener kontrolløren oppførte seg klanderverdig, og viser til at han var uhøflig og befalte klager til å gi fra seg legitimasjon og signatur.

Klager krever gebyret slettet og oppreisning på grunn av kontrollørens og Ruters oppførsel, samt respons på svar.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på trikken.

I følge Ruters reisevilkår må mobilbilletten være bekreftet før man går om bord på buss eller trikk, eller før du passerer kontrollsonen på T-banen.

Klager opplyser til Transportklagenemnda at han reiste mellom Stortorvet og Tinghuset. Dette kan ikke stemme da kontrollen på denne trikken foregikk mellom Holbergs plass og Stortorvet, altså i motsatt retning. I følge sanntiden så kjørte trikken fra Holbergs plass klokken 13:43:08, dette var holdeplassen kontrollørene kom på og startet kontrollen. I følge deres notat så satt klager på trikken da de kom på. Klagers billett ble bekreftet kl 13:43:32, etter at trikken hadde forlatt Holbergs plass.

Ruter er strenge på at billetten må være bekreftet før du går om bord. Så fort billetten er bekreftet så får du opp en nedtelling på to minutter og tekst som sier at påstigning er tillatt. Ruter kan ikke åpne for at kunden selv bestemmer når billetten blir betalt. I denne

saken er Ruter ikke i tvil om at billetten ble kjøpt for sent, og opprettholder derfor sin avgjørelse i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på trikken fra Holbergs plass til Stortinget den 24. februar 2017 uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 b at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at kontrollen fant sted umiddelbart etter avgang fra Holbergs plass kl. 13.43.08. Det er notert på kontrollskjemaet at klager satt om bord. Klagers billett er registrert kjøpt 13.43.22. Dette innebærer at billetten ikke var bekreftet før klager gikk på trikken.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har fått bekreftet billett før påstigning.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)