

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett aktivert for sent / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04308

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken den 17.juli 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun hadde en billett som var betalt for og klar, men på grunn av problemer med nedlastningen av billetten var den ikke ferdig nedlastet da hun ble stoppet av kontrollørene. Klager forklarer at hun ble møtt av kontrolløren idet hun gikk ombord på trikken.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 17.juli 2019 fordi hun aktiverte billetten sin for sent. Da klager ble stoppet av kontrollørene startet hun opp en billett som hadde blitt sendt til henne 4 dager tidligere. I tilfeller hvor man kjøper billett til andre får man en SMS om at billetten må hentes via lenken i SMSen eller i appen med hentekode. Ruter mener det fremkommer tydelig i SMSen at man ikke har fått tilsendt en gyldig billett.

I henhold til Ruters reisevilkår punkt 3 skal passasjerer ha gyldig billett ved påstigning av et transportmiddel. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunktet, hvilket betyr at det er for sent å aktivere billetten i appen når man allerede er ombord.

Ruter kan på bakgrunn at dette ikke se noen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 17.juli 2019 fordi hun aktiverte billetten sin 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 viser til at klager har opplyst at hun ikke hadde fått lastet ned og aktivert billetten før hun gikk på trikken og at hun hadde litt problemer med å finne billetten.

Nemnda peker på at klager ikke hadde gyldig billett før påstigning og at vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er den reisendes ansvar å sikre at billetter er aktivert før påstigning. Når billetter er sendt via SMS fra andre, kommer det melding med beskjed om hvordan man skal forholde seg videre for å hente billetten. Det forhold at man har hatt liten tid for å nå trikken, kan ikke føre til noe annet resultat.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)