

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om å få slettet ilagt gebyr ved reise med båt.

### Dato

10.11.2019

### Saksnummer

2019-03582

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Nesoddtangen til Aker Brygge 8. juni 2019. Det ble forsøkt å kjøpe billett med Ruter appen, denne appen «timet ut». Da bestillingen ikke gikk gjennom fikk klager heller ingen billett som følge av dette.

Klager har ikke mottatt noen svar fra Ruter før klager fikk inkassovarselet i posten.

Klagers krav er å få slettet inkassovarselet på kr. 1220.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klagers henvendelse angående gebyr han fikk på Nesoddbåten den 8. juni. Gebyret ble ilagt da klager ikke hadde billett.

Billett må være bekreftet før man går om bord. Dersom man ikke får kjøpt billett, må man kjøpe av mannskapet om bord på båten.

Klager hevder at det var en feil i appen som var årsaken til at han ikke hadde billett. Med en gang man går inn i appen og starter et kjøp, så registreres dette, selv om ikke kjøpet gjennomføres slik at Ruter kan se at et kjøp er startet. Ruter kan ikke finne spor etter forsøk på kjøp i den oppgitte appen den aktuelle datoen. Ruter har ikke registrert noen feil i sine systemer på denne datoen.

Ruter kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på båten fra Nesoddtangen til Aker Brygge 8. juni 2019 da han ikke kunne vise gyldig billett.

I Ruters reisevilkår punkt 3 fremgår blant annet at passasjerer skal ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Kan du ikke vise gyldig billett i en kontroll, blir du ilagt et gebyr.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Klagen til nemnda gjelder Ruters saksbehandling med krav om å få refundert inkassosgebyr på kr. 1220. Det er noe uklart om det fortsatt klages over gebyret, se nedenfor

Den fremlagte korrespondanse mellom klager og Ruter viser følgende:

8. juni: Gebyr ble ilagt

21. juni: Klager sender klage på gebyret til Ruter

8. juli: Svar fra Ruter med ny betalingsfrist 22. juli. Det henvises til muligheten for å klage til nemnda

22. juli: Klager holder fast ved innsigelsen mot gebyret

22. juli: Ruter svarer og gir ny betalingsfrist til 29. juli og orienterer om at dersom han vil gå videre med saken, må han klage til nemnda eller gå til forliksrådet.

13. august: Inkassovarsel sendes

1. september: Klage til nemnda

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for kritikk av Ruter for sen saksbehandling. Klager ble orientert om klagemuligheter, men unnlot både å klage og å betale. Inkassovarsel er da neste naturlig skritt fra Ruters side.

Når det gjelder gebyret, kan nemnda heller ikke se at det er grunnlag for å anbefale at dette frafalles. Det vises til Ruters redegjørelse bemerkes at klager ved kontrollen ikke kunne vise gyldig billett. Nemnda viser til Ruters redegjørelse om at det ikke er registrert forsøk på kjøp av billett denne dagen og heller ikke registrert feil i appen.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale gebyret frafalles eller inkassogebyret refunderes.

## Vedtak

Transportklagenemnda Sjø finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

## Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Deon Mortensen (Fjord1)

Olav Grøttland (Vy)