

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr grunnet for sent kjøp av billett.

Dato

15.10.2018

Saksnummer

2018-02502

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at hennes sønn skulle kjøpe billett til sin søster og to kusiner. Sønnen forsøkte å kjøpe billett via Ruters app, men fikk problemer med betalingen. De gikk derfor ombord i bussen, fordi de måtte rekke videre transport til Gøteborg.

Ombord i bussen blir de stoppet i kontroll. Sønnen viser frem sin 30-dagers billett, og informerte samtidig at billetten til de tre andre var i gang med å bli lastet ned til appen fordi sønnen hadde tregt nettverk. Likevel ble de ilagt gebyr.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyrene i denne saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr som hennes sønn og to av hans medreisende fikk på bussen 10. august 2018.

Gebyr ble ilagt da ingen av de fire som reiste sammen kunne fremvise gyldig billett. Den fjerde personen er ikke ilagt gebyr. Ruter antar det er fordi denne personen er under 15 år.

Det opplyses til nemnda at de reiste fra Hauketo stasjon. Kontrollen gikk på bussen ved Ingiers vei og startet kontrollen der. Bussen bruker 4 minutter fra Hauketo til Ingiers vei. Sanntiden viser at bussen kjørte fra Hauketo kl. 16:31:24, og fra Ingiers vei kl. 16:35:08

Det ble kjøpt tre enkeltbilletter kl. 16.38.16, dette kjøpte ble startet kl. 16:38:09. Det har derfor ikke tatt så lang tid å gjennomføre kjøpet slik det hevdes. Billettene må være bekreftet før man går om bord.

Da kontrolløren ba om personalia, ble det opplyst at den ene i reisefølget var født i 2003 og dermed var under 15 år, men etter en sjekk viste det seg at vedkommende var født i 2002 og dermed over 15 år og skal ha gebyr. Ruter antar det dette ble gjort for å unngå å få gebyr.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å frafalle kravet om gebyr i disse tilfellene.

Nemnda bemerker

De tre personene klagen gjelder ble den 10. august ilagt gebyr på bussen fra Hauketo mot sentrum da de hadde kjøpt billetter for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett. Ved bruk av mobilbilletter innebærer dette at billetten må være bekreftet kjøpt før ombordstigning på bussen.

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 legger til grunn at klagerne gikk på bussen på Hauketo. Ifølge Ruters sanntidssystem gikk bussen fra Hauketo kl. 16.31.24. Bussen gikk fra Ingiers vei kl. 16.35.08 hvor kontrollørene kom på og startet kontrollen.

Billettene er registrert bestilt 16.38.09 og bekreftet 16.38.16.

Nemnda bemerker at billettene er kjøpt ca 7 minutter etter at klagerne gikk på bussen. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Det er den reisendes ansvar å ha tilstrekkelig dekning for å kunne kjøpe billett. I dette tilfellet kunne klagerne også kjøpt billett hos bussføreren ved ombordstigning.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyrene frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

