

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Betaling av månedskort ikke gjennomført.

Dato

11.06.2019

Saksnummer

2019-01273

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken fra Torshov til Birkelunden 21. februar 2019. Hun ble ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Klager har vist til at hun var sikker på at hun hadde kjøpt månedskort siden hun hadde sjekket at beløpet hadde blitt trukket i nettbanken. Under kontrollen oppdaget klager at betalingen hadde feilet. Hun ble fra seg og forsøkte å forklare dette til kontrolløren, men han ga henne likevel gebyr. Klager har vist til at hun kjøper månedskort hver måned, og at hun har gjort dette hver måned i to år. Hun har heller aldri fått bøter tidligere. Klager har forklart at hun ikke forsøkte å snike på trikken.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke hadde gyldig billett ved reise med trikk 21. februar 2019.

Det fremgår av klagers fremlagte dokumentasjon at det ble gjort tre forsøk på å kjøpe billett 15. februar. Kjøpene har imidlertid ikke gått gjennom. Ruter har anført at de antar at klager har sett dette siden hun gjorde nye forsøk på å kjøpe billett. Alle forsøkene er gjort med Vipps som betalingsmåte. Ved betaling med Vipps må kunden forsikre seg om at billetten blir lastet ned og at nedtellingen starter. Det er også mulig å legge inn flere betalingskort, slik at du kan velge enn annen betalingsmåte dersom en av dem svikter.

Det var ikke en feil i billettapplikasjonen som gjorde at klager ikke fikk billett. Ruter har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerkjer

Klager ble 21. februar 2019 ilagt gebyr ved en kontroll på bussen fordi hun ikke hadde gyldig billett.

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 vidare 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 opptådt klanderverdig.

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

Nemnda bemerkjer at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og deretter også aktivert.

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

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)