

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2018-00095

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 20. desember 2017 da han holdt på å kjøpe billett.

Klager viser til at han omtrent 15 sekunder før bussen kom skulle til å kjøpe billett, men kom på at han hadde et gammelt visakort registrert i Ruters app. Siden klager måtte ha bank-id for å aktivere det nye kortet, valgte han å betale med Vipps. I det han skulle koble opp Vipps kommer en kontrollør og spør om billett. Klager forklarer at han holdt på å kjøpe billett, men kontrolløren begynte likevel å skrive ut et gebyr på klager.

Klager følte det var krenkende at kontrolløren ikke hadde respekt, og at hun valgte å ikke høre på klagers forklaring om at han skulle prøve å bytte betalingsmiddel.

Klager krever at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på bussen den 20. desember 2017. Grunnen til at klager fikk gebyr var fordi han ikke kunne fremvise en gyldig billett i kontrollen.

Ved bruk av mobilbillett må billetten være bekreftet før du går om bord på bussen. Noe kunden selv er ansvarlig å sørge for. Dette innebærer at betalingskort eller vipps er lagt inn slik at man kan få betalt før man stiger ombord i bussen. Hvis passasjerer, som i klagers tilfellet, vet at dette ikke er på plass, men likevel velger å gå om bord, så løper du en risiko for å få gebyr.

At klager kan oppleve dette som firkantet er forståelig, men Ruter må ha så strenge regler og kan ikke la kunden selv bestemme når betalingen skal skje.

Gebyret til klager er skrevet kl. 12:25 og billetten hans er bekreftet 12:26:16, altså etter at gebyret ble skrevet ut. Klager har også selv opplyst om at han gikk om bord uten billett. Klagers billett er den første som er kjøpt i denne appen, så klager har heller ingen billetthistorikk å vise til. I tillegg ser Ruter at han har blitt stoppet en gang tidligere i 2017. Den gangen valgte kontrolløren å utvise skjønn og klager slapp å betale gebyr. Klager burde således være ekstra oppmerksom på å ha korrekt billett før han reiser.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i saken. Gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på buss nr. 20 den 20. desember 2017 ilagt gebyr som følge av at han ikke kunne vise 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 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.

Klager erkjenner at han gikk ombord uten å ha kjøpt billett. Vilkåret for å ilegge gebyr er således oppfylt.

Nemnda bemerker at den reisende ved kjøp av billett via mobilapp har ansvar for nødvendige data for betaling er lagt inn. I dette tilfellet var klager klar over at bankkortet ikke var lagt inn på app'en og valgte likevel å gå på bussen.

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

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

