

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

21.11.2016

Saksnummer

2016-00358

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

7. april tok klager sammen med sin kjæreste t-banen fra Stortinget t-banestasjon til Nationalteateret t-banestasjon. Ved Nationalteateret var det kontroll og klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Klager og hennes kjæreste hadde løpt til t-banen og begynte først betalingen da de var på selve banen. Grunnet ingen internettilkobling i undergrunnen, og at det kun tar 30 sekunder til Nationalteateret, var ikke klager ferdig med å kjøpe sin billett ved avstigning.

Klager stiller seg undrende til Ruters påstand om at det ikke skulle være dekning på konto eller at bankkort er utløpt som en forklaring på at de ikke fikk kjøpt billett, og ikke Ruters dårlige nettilgang i tunnelen som klager opplever ikke er 4G, men Edge-hastighet. Kjærestens konto, som billetten skulle belastes, hadde god dekning for beløpet som skulle belastes .

Klager har dårlig råd og har ikke midler til å betale gebyret. Hun ber derfor at gebyret slettes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll på T-banestasjonen Nationaltheatret den 7.april 2016, hun kunne ikke fremvise gyldig billett i denne kontrollen og ble derfor ilagt et gebyr. Hennes forklaring er at hun hadde dårlig tid, og måtte løpe for å rekke banen. Hun forsøkte å kjøpe billett da hun kom frem til stasjonen, men kjøpet gikk ikke i gjennom. Dette mener hun skyldes dårlig nettdækning.

Å kjøpe billett på stasjonen man går av vil uansett være for sent da billetten skal være bekreftet før man passerer kontrollsonen på stasjonen man går på.

I fellestunellen på T-banen er det full 4G-dekning, dette ble utbygd i 2014/15. Vi er derfor ikke enig i hennes påstand om at dårlig nettdekning er årsak til at kjøpet ikke gikk gjennom. Vi kan se at det er gjort et forsøk på å kjøpe billett i hennes mobilapp denne dagen, men dette kjøpet gikk ikke gjennom fordi betalingen ikke gikk i orden. Hva som er årsak til dette kjenner ikke vi, men de vanligste årsakene er; bankkortet har utløpt eller ikke dekning på konto.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett når man reiser. Når man bruker mobilbillett, så skal billetten være bekreftet før man går på buss eller trikk, eller før man passerer kontrollsonen på T-banen. Dersom dette ikke er overholdt vil det bli utskrevet gebyr i en kontroll. At man har dårlig tid er ikke grunn til frafall av gebyret.

I dette tilfellet er det ikke kjøpt noen billett. Gebyret er derfor korrekt ilagt, og vi ser ingen grunn til å frafalle kravet.

Nemnda bemerkar

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på t-banen uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda har merket seg klagers opplysninger om at de hadde dårlig tid og løp til t-banen og først forsøkte å kjøpe billett da de var på selve t-banen. De lyktes ikke med kjøp, heller ikke etter at de gikk av på Nationaltheatret stasjon.

Nemnda viser til vilkårene for bruk av mobilapp hvor det klart fremgår at kjøp av billett må være foretatt før passering av kontrollsoner og før påstigning.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Elise Korsvik

Heidi L. Hansen

Kirsti Pamphlett
Otto Sivertsen Roheim