

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

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

Dato

21.12.2017

Saksnummer

2017-02294

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett før hun steg ombord i bussen på holdeplassen, Arendalsgata. Appen telte ned og viste samtidig "ombordstigning tillatt".

Klager gikk og satt seg ombord. Det ble da gjennomført en sivil kontroll. Klager viste frem billetten som fremdeles telte ned. Billetten hadde ikke blitt grønn, men den ga rett til å gå ombord i bussen. Kontrolløren som sjekket klager mente hun nylig hadde kjøpt billetten fordi hun hadde sett kontrolløren på bussen. Klager prøvde å forklare, men kom ingen vei og fikk gebyr.

Klager viser til at hun har fremsatt klage vedrørende dette gebyret til Ruter to ganger , og at Ruter i begge klagene viser til at billetten er kjøpt i etterkant. Ruter har holdt på det faktum at klager satt i bussen da kontrollørene kom om bord i Arendalsgata kl. 11.25. De viser også til at klagers billett ble kjøpt kl. 11.26. Klager informerer at ifølge hennes app-ID så er billetten kjøpt kl. 11:26:14. Kontrolløren kunne har registrert tidspunktet for kontroll tidligere enn den faktiske kontrollen.

På grunnlag av overnevnte krever klager at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun fikk på bussen den 25. august 2017.

Gebyret ble ilagt fordi billetten ble kjøpt for sent.

Når Ruter ser på sanntiden for bussen så ankom den Arendalsgata kl. 11:25:54 og kjørte derfra kl. 11:27:12, det var på denne holdeplassen kontrollørene kom på bussen, de

har logget seg inn kl. 11:26. De ser da at klager allerede sitter på bussen, og hun kjøper billett når de kommer på, billetten er bekreftet 11:26:29. Ruter forholder seg til hva kontrollørene har observert, og mener derfor at klager har kommet på bussen tidligere enn Arendalsgata hvor hun hevder å ha kommet på.

Det er dessverre en kjent problemstilling med passasjerer som sitter klare med mobiltelefonen og bekrefter kjøpet når de ser kontrollen.

Ruter er derfor strenge på at billett skal være bekreftet før man går om bord.

Ruter ser også i historikken til klager at hun ble stoppet i januar, da satt hun også om bord når kontrollørene kom på uten gyldig billett. I det tilfellet valgte kontrollørene å utvise skjønn og ga henne en advarsel uten gebyr.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 25. august 2017 på det grunnlag at billetten var kjøpt for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Dette innebærer at elektroniske billetter må være kjøpt/aktivert før ombordstigning på bussen.

Av samme bestemmelse går det fram 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 kontrollørene kom på bussen ved Arendalsgata hvor den i følge Ruters sanntidssystem ankom kl. 11.25.54 og gikk fra holdeplassen 11.27.12. Kontrollen er notert startet kl. 11.26.

Klagers billett er registrert kjøpt kl. 11.26.14. Klager hevder at hun kjøpte billetten idet hun gikk ombord.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, finner imidlertid å måtte legge avgjørende vekt på opplysningene i rapporten fra kontrolløren om at klager satt ombord og kjøpte billetten under kontrollen. Tidsmarginene er svært korte her, men stemmer med at klager kjøpte billett straks kontrollen startet.

Flertallet finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har også merket seg at klager ved en kontroll i januar 2017 også var ombord på en buss uten gyldig billett og da fikk en advarsel.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene Faye-Lund og Sørлие, mener at klager i dette tilfellet må få ettergitt gebyret. Det vises til at det i denne saken er uenighet om hvor klageren har kommet på bussen. Tidsdokumentasjon viser at klager fullt mulig kan ha kjøpt billett før hun steg på bussen der hun hevder å ha gjort det. All den tid selskapet ikke har annen dokumentasjon som i strekkelig grad underbygger påstanden om at hun allerede satt på bussen, kan ikke selskapet sies å ha godgjort sin påstand.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)