

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. For sen oppstart av mobilbillett. Anført at tiden på billetten ikke startet umiddelbart ved kjøp av billetten.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00280

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 14. februar 2022.

Klager anfører at hun og klassekameraten hennes kjøpte billett samtidig før de gikk om bord på T-banen. Klager anfører at betalingen gikk gjennom og billetten var kjøpt, men problemet var at tiden på billetten ikke startet med det samme. Klager anfører at hun ikke sjekket tiden på billetten hun hadde kjøpt, siden hun og klassekameraten løp fra eksamen til T-banestasjonen for å rekke toget. Klager anfører at vanligvis trenger man ikke å starte billetten manuelt. Klager anfører at klassekameraten hadde samme problem med billetten sin, men hun fikk ikke bot siden hun kjøpte billetten via Vy-appen. Klager anfører at hun har bevis for og vitne på at hun kjøpte billetten før hun gikk om bord. Klager viser til fremlagt kvittering for sin egen billett og for venninnens billett.

Klager anfører at det er frustrerende og urettferdig å måtte betale for ting hun ikke har gjort. Klager anfører at hver gang hun drar på skolen og tar kollektivt i stedet for å kjøre bil, kjøper hun billett. Klager viser til kjøpshistorikken sin. Klager ber om at det vises forståelse for situasjonen hennes.

Klager anfører at hun forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, og hun oppgir at det ikke var meningen å ikke starte billetten. Klager anfører at hun kun har kansellert en billett én gang, da hun fikk sitte på med noen.

Klager anfører at hvis det ikke var sant at hun kjøpte billetten før ombordstigning, ville hun ikke ha sendt inn en klage.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll om bord på T-banelinje 5 den 14. februar 2022.

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av for sen oppstart av mobilbillett. Fremlagt dokumentasjon viser at billetten ble bestilt kl. 11.36.09, men ikke startet opp før kl. 11.47.03. Gebyret ble ilagt på Majorstuen, hvor T-banen var fra kl. 11.46.16. Klager har fylt ut i skjemaet at hun reiste fra Ullevål stadion, som er tre stasjoner før Majorstuen.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsonen. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 14. februar 2022.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klagers billett var ikke startet før ombordstigning, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at hun hadde kjøpt billett, men at tiden på billetten ikke startet med det samme. Klager har anført at hun ikke sjekket tiden på billetten hun kjøpte siden hun og venninnen løp til T-banestasjonen for å rekke toget. Klager har anført at man vanligvis ikke trenger å starte billetten manuelt. Klager har anført at venninnen hadde samme problem med billetten sin, men hun fikk ikke bot, siden hun kjøpte billetten via Vy-appen.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og aktivert før ombordstigning. Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om illeggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

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

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)