

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt for sent

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02404

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. august 2020. Klager anfører at Ruter-appen ikke ville åpnes og dette var grunnen til at hun ikke kunne fremvise billett under kontrollen. Klager forklarer at Ruter hevder at det ble fremvist en annen app-ID enn den som det blir henvist til i ettertid. Klager anfører at hun aldri viste frem noen app-ID da applikasjonen ikke fungerte. Klager synes dette er merkelig siden man ikke fremviser noen app-ID om man ikke har billett.

Klager anfører at hun hadde gyldig billett, men at det var applikasjonen som ikke ville fungere under billettkontrollen. Klager har lagt ved skjermbilde av en 30-dagers billett som ble kjøpt 30. juli 2020 og var gyldig til 29. august 2020.

Klager krever refusjon av innbetalt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. august 2020 ombord på T-banelinje 2. Gebyret ble ilagt på grunn av senkjøp av billett i app. Dette stemmer med bestilling av billett og utskriving av gebyr, samt kontrollørens notater.

Ruter må forholde seg til hva som er notert på gebyret og eventuell tilleggsinformasjon som er knyttet til gebyret. I dette tilfellet er en billett med et ordrenummer som slutter på sifrene 4312 notert som tilleggsinformasjon på gebyret. Gebyret ble ilagt kl. 12:45:58 og billetten med ordrenummer som slutter på sifrene 4312 ble bestilt kl. 12:45:51. Det er videre notert i gebyrnotatet at klager satt ombord og kjøpte billetten under billettkontrollen. Dette viser at gebyret er korrekt ilagt.

Ruter ser på bakgrunn av dette ingen grunn til refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 6. august 2020 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

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. Nemnda finner det sannsynliggjort at billett med ordrenummer som sluttet på sifrene 4312 ble fremvist under kontrollen. Denne billetten ble bestilt kl. 12:45:51 og gebyret ble ilagt kl. 12:45:58. Det fremgår av kontrollrapporten at klager satt på t-banen da billett ble kjøpt. Billetten ble kjøpt etter kontrollstart og klager kunne derfor ikke fremvise en gyldig billett, slik at vilkårene for å ilegge gebyr dermed var til stede.

Selv om klagers beskrivelse av hendelsesforløpet skulle legges til grunn, er det på det rene at klager ikke kunne fremvise gyldig billett i billettappen. Det følger 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.

Nemnda viser til at Ruter ikke har en praksis med at billetter kan vises i ettertid.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder at mobiltelefonen fungerer slik at billett kan vises.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennøden

Olav Grøttland (Vy)