

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent billettkjøp

Dato

13.11.2018

Saksnummer

2018-02883

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi billetten ble kjøpt for sent.

Klager viser til at RuterBillett appen hang seg opp/krasjet, noe som medførte at kjøpet ikke ble registrert før kontrollen var i gang. Klager mener derfor at det var Ruter sin tjeneste som sviktet, og at hun ikke kan holdes ansvarlig.

Klager ber Ruter frafalle gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 24. august 2018 fordi hun kjøpte billett for sent. Billetten må være bekreftet før man går ombord i bussen.

Kontrollørene gikk ombord og startet kontroll ved Vestre Aker kirke kl. 08.02. Da befant klager seg allerede ombord i bussen.

Klager startet billettkjøp kl. 08.03.46 og kjøpet ble bekreftet kl. 08.03.51. Dette er etter at kontrollen startet. Det tok fem sekunder fra kjøpet ble startet til prosessen var gjennomført. Det ser ikke ut til at det har vært noen problemer med dårlig nettverk eller at billett appen har hengt seg opp.

Ut fra tidspunktene og kontrollørenes observasjoner er Ruter ikke i tvil om at billetten ble kjøpt for sent. Ruters avgjørelse står derfor fast.

Nemnda bemerker

Klager ved kontroll på buss nr. 20 den 24. august 2018 ilagt gebyr fordi hun kjøpte 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.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager har opplyst at RuterBillett appen hang seg opp da hun forsøkte å kjøpe billett, og derfor ble ikke billetten aktivert før kontrollen startet.

Ifølge kontrollskjema startet billettkontrollen ombord i bussen kl. 08.02 ved Vestre Aker kirke. Sanntidsloggen viser at bussen ankom Vestre Aker kirke kl. 08.02.52 og kjørte derfra kl. 08.03.14. Klager startet billettkjøp kl. 08.03.46 og billetten ble registrert betalt og aktivert kl. 08.03.51.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klager startet betaling av billetten etter at hun gikk ombord i bussen. Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

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

Billettkjøpet ble gjennomført raskt med 5 sekunder fra bestilling til registrert kjøp. Det er intet som tyder på at de var problemer med Ruter appen.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)