

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Dato

09.10.2017

Saksnummer

2017-01806

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt bot for manglende T-banebillett.

Klager hevder han brukte Ruter sin app for periodebillett. Da klager ble stoppet i kontroll hadde billetten utløpt. Klager var av den oppfatning at denne billetten skulle fornye seg selv automatisk. Derfor synes klager det var svært rart at appen ikke gjorde dette, spesielt siden han hadde krysset av for automatisk fornyelse da han kjøpte periodebilletten.

Like etter at klager ble ilagt bot, tok han kontakt med Ruter. Han fikk da beskjed om at betalingen ikke var gått gjennom hos selskapet, og billetten derfor ikke hadde fornyet seg. Klager ringte så banken hvor han fikk beskjed om det ikke hadde vært forsøk på transaksjoner på kontoen, som er koblet til Ruter appen. Denne informasjonen ble oversendt Ruter, som da hevdet at det ikke hadde vært registrert noen automatisk fornyelse av billetten i appen.

Klager hevder Ruters påstand er feil, og står på den oppfatning at billetten skal automatisk fornyes. Hvis ikke er den informasjonen ikke blitt tydeliggjort nok i Ruters app, eventuelt har det hendt en feil fra deres side.

På bakgrunn av dette opprettholder klager kravet om refusjon av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt den 18. juli 2017 i en såkalt ut-kontroll på T-banen. Gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn. Det ble i kontrollen fremvist en billett som var utgått ti dager tidligere.

Klager forklarer at han trodde at han hadde automatisk fornyelse i billettappen sin. Det har aldri vært registrert noen automatisk fornyelse i denne app-id`en. Den første billetten som ligger i denne appen er kjøpt 6. juni og var gyldig til 8. juli. Ruter ser at det er gjort forsøk på å kjøpe en billett den 12. juli, men dette kjøpet har av en eller annen grunn ikke fullført. Ruter understreker at dette forsøket på kjøp er foretatt manuelt, det er ikke en automatisk fornyelse. Hadde klager hatt automatisk fornyelse, og denne hadde feilet ville klager fått beskjed om det. Etter forsøket på å kjøpe billett, blir det ikke kjøpt noen billett før noe timer etter kontrollen. Ruter viser til vedlagt dokumentasjon på billetten.

Det er kundens ansvar å påse at de har gyldig billett når de reiser. Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerk

Klager ble ved en såkalt utkontroll ved Stortinget stasjon den 18. juli 2017 ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

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 klager hadde en 30-dagers periodebillett på mobilapp, men billetten var utløpt 8. juli, dvs 10 dager tidligere.

Klager hevder at han hadde bestilt billett med automatisk fornyelse, men dette er ikke registrert hos Ruter.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett. Uansett om klager hadde bestilt automatisk fornyelse av billetten eller ikke, må det være den reisendes ansvar å kontrollere om billetten fungerte etter utløpet av 30-dagers perioden. Nemnda har for øvrig merket seg at det i følge Ruter er forsøkt kjøpt ny billett den 12. juli hvilket trekker i retning av at klager var klar over at billetten ikke var fornyet.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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