

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - billett kjøpt for sent

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-02401

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes forlovede ble ilagt gebyr 2. august 2020. Klager forklarer at de tok trikken fra Bekkestua til Jernbanetorget for å finne en kake til klagers mor. Klager forklarer at de kjøpte 2 voksenbilletter for reisen. Klager forklarer at de bestemte seg for å ta bussen tilbake til Jernbanetorget etter at de hadde kjøpt kaken. Videre forklarer klager at ingen av de er kjent i Oslo, siden klagers forlovede er fra Sverige og hun selv ikke bor i Oslo. Etter at klager hadde forhørt seg med noen på gaten om hvordan de kunne finne veien til Jernbanetorget klarte de til slutt å finne riktig bussholdeplass. Klager anfører at bussen kom ganske raskt etter dette. Videre forklarer klager at hun spurte en annen om det var riktig buss idet de gikk ombord og da det viste seg å være rett buss kjøpte klager billett med en gang. Hun forklarer at hun fikk internettproblemer før billetten ble aktivert. Hun forklarer at hun kjøpte billett fra Oslo til Sandvika siden de skulle hjem til Sandvika.

Etter at klager hadde kjøpt billetten kom billettkontrollen. Hun anfører at hun ikke så noen kontrollør siden de satt i motsatt retning på bussen og mener dette beviser at hun ikke kjøpte billett idet hun så kontrollen. Klager opplevde kontrolløren som ufin og frekk. Hun mener at han ikke ville høre etter eller la henne forklare. Hun forklarer at det kom totalt 3 kontrollører og at de omringet henne, hvilket hun opplevde som ubehagelig. Klager forklarer at hun samarbeidet med dem.

Klager mener at det ikke stemmer slik Ruter skriver at billetten ble kjøpt og betalt kl. 19:11:39. Hun forklarer at det ikke stemmer fordi det fremgår i hennes Ruterapp at billetten ble kjøpt kl. 19:11:29.

Klager anfører at hun alltid kjøper billett og mener det fremkommer av appens logg. Hun mener det ikke er greit at de fikk gebyr når de allerede hadde gyldig billett. Klager retter

kritikk til hvordan kontrollørene behandlet dem. klager forklarer at måten kontrollørene behandlet dem trigget frem tidligere vanskelig opplevelser og minner.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken ønsker hun å presisere at mye av det Ruter skriver ikke stemmer. Klager presiserer at hun ikke kjøpte billetten mens kontrollen var foran henne. Klager anfører at merknadene i gebyret ikke var rettet til kontrollørene, men til hennes forlovede for at han ikke støttet henne i denne situasjonen. Klager mener det ikke stemmer at hun ikke var samarbeidsvillig og sier at hun ikke er typen som lager konflikter eller dårlig stemning. Klager anfører at det ikke stemmer at hun er en kjenning av kontrolløren siden hun aldri har blitt ilagt gebyr tidligere og ønsker bevis på dette. Klager føler seg urettferdig behandlet.

Klage krever at både gebyret hun fikk og det hennes forlovede fikk frafaller.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter forklarer at både gebyret klager ble ilagt og det gebyret hennes forlovede ble ilagt, ble ilagt om bord på busslinje 34 den 2. august 2020. Det er notert i gebyrinformasjonen til det ene gebyret at passasjerene allerede var om bord på bussen da kontrollørene gikk på og startet kontrollen fra Hammersborggata holdeplass.

Ifølge sanntiden var bussen her fra kl. 19:10:54 til kl. 19:12:08. Passasjerenes billetter skulle da ha vært gyldig i god tid før kl. 19:10:54. Billettene i appen ble ikke bestilt før kl. 19:11:29 og var gyldig fra kl. 19:11:39. Passasjerer skal, ifølge Ruter sine reisevilkår punkt 3, ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

Etter at Ruter har mottatt klager sin kommentar i saken legger Ruter til at dokumentasjonen som er sendt inn viser skjermbilde av billett og sanntid viser sent kjøp. Dette er tider kontrollør ikke kan korrigere.

Ruter beklager at de hadde en dårlig opplevelse i kontrollen, men viser også til kontrollørens notater på gebyret hvor det fremgår at passasjer var utrivelig og ikke samarbeidsvillig.

Ruter ser ingen grunn til frafall av disse gebyrene.

Nemnda bemerker

Klager og hennes forlovede ble ilagt gebyr 2. august 2020 fordi de 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.

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.

Det fremgår av kontrollrapporten at bussen ankom holdeplassen kl. 19.10.54, og at kontrollen ble startet kl. 19.11.00. Både klager og Ruter har fremlagt dokumentasjon på at billett ble kjøpt kl. 19.11.29, og det fremgår også at klager kjøpte billett mens kontrolløren stod foran henne.

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 Brennodden

Olav Grøttland (Vy)