

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2021-00141

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 13. januar 2021. Klager anfører at han kjøpte billett i Ruter-appen kl. 12:06 og at han har kvittering og kontoutskrift. Videre anfører klager at han tok skjermbilde av billetten for sikkerhetsskyld, hvilket han alltid gjør, i tilfelle han skulle få problemer med appen. Under billettkontrollen fikk ikke klager åpnet Ruter-appen og ble derfor ilagt et gebyr.

Klager forklarer at kontrolløren var lite forståelsesfull. Klager forklarer at han sa til kontrolløren at han hadde kjøpt gyldig billett, men at han ikke fikk åpnet appen, hvilket klager forklarer kontrolløren var vitne til. Klager har forståelse for at skjermbilde av billetten ikke er godt nok, men at han i etterkant kan bevise at han hadde gyldig billett og derfor ønsker å få gebyret refundert.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvare i saken legger han til at Ruter kommer med løgn i sitt tilsvare. Han presiserer at han har hatt appen i lang tid. Han legger til at han viste kontrolløren at han ikke fikk åpnet appen, at appen krasjet samme sekund som man åpnet den. Klager mener det er skammelig at Ruter går ut som enkeltpersoner og følger prinsippet om at folk er skyldig til det motsatte er bevist. Et statlig organ som Ruter ilegger folk feilaktige bøter selv om man kan kvittering på kjøpet i etterkant. Klager presiserer at han kjøpte billetten før ombordstigning, at han fikk tilsendt kvittering på e-post og at han har billetten under "expired tickets", men må betale gebyr fordi appen ikke fungerte på kontrolltidspunktet. Klager mener Ruter ikke har noen bevis på sin side, kun løgn.

Klager krever at gebyret blir refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 13. januar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Billetten er upersonlig og må være med når man reiser. Man kan ikke vise billett i ettertid for å slippe gebyr.

En kvittering som er sendt fra en annen person er heller ikke dokumentasjon på at man har gyldig billett. Denne billetten skal ha ligget i en annen app-ID. Ifølge kontrollen hadde klager ikke lastet ned appen på sin telefon.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 13. januar 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, og vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Nemnda viser til at Ruter ikke har en praksis med at billetter kan vises i ettertid. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport. En kvittering er ikke gyldig som reisebevis.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)