

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på purregebyr og refusjon av 200 kr ved ilagt gebyr

Dato

11.03.2020

Saksnummer

2020-00265

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 24.oktober 2019 da hun ble ilagt et gebyr. Klager presiserer at det er purregebyret hun klager på og ikke selve gebyret hun ble ilagt. Klager anfører at hun trodde gebyret ble betalt på stedet etter at hun hadde gitt bankkortet sitt til kontrolløren og han skannet dette. Klager forklarer videre at hun ikke ble informert av kontrolløren at hun skulle foreta seg noe mer og trodde derfor alt var i orden.

Klager forklarer at hun ble overrasket da hun mottok en purring i posten. Etter dette ringte klager til Ruter sitt kundesenter for å forklare saken. Klager mener kontrolløren skulle gitt klar beskjed om prosedyren.

Etter å ha mottatt Ruter sitt tilsvaer legger klager til at hun ikke fikk noen informasjon om Ruters prosedyrer eller rutiner, samt at hun ikke fikk tilbudet om å betale på stedet eller motta faktura. Klager anfører at hun mottok det hun mente var en kvittering etter at kontrolløren hadde skannet kortet hennes og trodde derfor hun hadde betalt. Basert på denne nye informasjonen mener klager at hun kun skulle betalt 950 kr i kontrollen og ikke beløpet som gjelder ved betaling med faktura. Klager legger til at dersom man betaler på flyet er det vanlig at man kun gir fra seg bankkortet ved betaling og ikke trenger å oppgi personlig PIN-kode. Klager presiserer at hun hadde et ønske om å gjøre opp på stedet og trodde dette var gjort.

Klager krever purregebyret frafalt og refusjon av 200 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 24.oktober 2019 fordi hun hadde billett med feil sone. Ruter bemerker at denne klagen kun gjelder purregebyr og ikke ilagt gebyr.

Ruter forklarer at i en kontroll skal den reisende få tilbud om å betale på stedet eller å motta gebyret på faktura. Dersom den reisende velger å betale på stedet er det nødvendig å oppgi PIN-kode ved betaling. Det er ikke mulig for kontrollørene bruke et bankkort til betaling uten at den reisende oppgir personlig PIN-kode på bankterminalen.

I tilfeller hvor den reisende ikke ønsker å betale på stedet blir det gitt ut en faktura med to ukers betalingsfrist. Dersom denne fristen ikke blir opprettholdt sendes det ut purring og det er dette som har skjedd i denne saken.

Etter å ha mottatt klagers kommentar til Ruter sitt tilsvaer ses at klagen begynte med purregebyr, men har gått over til 200 kr. Ruter ønsker å presisere at de forholder seg til kontrollørens notater i dette tilfellet, hvor det fremkommer at det ikke var mulig å forklare noe for passasjereren i kontrollen fordi passasjereren ikke ville høre på hva billettkontrolløren hadde å si.

Ruter ser ingen grunn til refusjon av purregebyr, da dette er korrekt sendt ut.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 24.oktober 2019 fordi hun hadde billett med feil sone.

Klagen gjelder ikke selv gebyret, men et purregebyr på kr. 70 som etter hvert oppfattes å gå over i et krav på kr. 200.

Klager hevder at hun trodde det var betalt ved at hun leverte bankkortet til kontrolløren. Hun viser til at hun ikke mottok noe informasjon om betaling og heller ikke fikk noen faktura.

Ruter hevder at kontrollørene fulgte vanlige rutiner, men at det var vanskelig å gi informasjon fordi klager ikke ville høre på dem.

Nemnda bemerker at det under kontrollen synes å være oppstått en situasjon hvor kommunikasjonen mellom klager og kontrolløren ble noe vanskelig.

Nemnda finner det uklart hva som ble sagt under kontrollen. Nemnda finner det imidlertid svært lite sannsynlig at klager ikke ble levert gebyrslippen med betalingsinformasjon og finner å måtte legge det til grunn. Det er nærliggende å anta at klager kan ha oppfattet gebyrslippen som en kvittering dersom hun ikke har lest innholdet.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert purregebyret eller har krav på annen kompensasjon.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)