

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende billett

Dato

17.11.2016

Saksnummer

053/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 4. juli skulle klager ta trikken fra Jernbanetorget til Ullevål Sykehus. Klager forsøkte å aktivere sin billett på Ruters billettautomater på Jernbanetorget, men maskinene fungerte ikke. Klager prøvde to forskjellige kort på automatene, men ingen av de lot seg aktivere. I påvente av trikken forsøkte klager derfor å kjøpe billett gjennom Ruters mobile-app. Men app-en var treg og det tok tid før klager fikk betalt for billetten. Så da trikken kom, gikk klager om bord, mens hun stresset med å betale via app-en. To stopp før hun skulle gå av fikk hun betalt, men det var først etter å ha slått av telefonen 2 ganger. Ved Adamstuen kom det en kontrollør og uten at hun fikk vite hvorfor, ble hun bedt om å vise legitimasjon. Hun ble ilagt gebyr, til tross for at hun hadde gyldig billett på sin mobil.

Klager synes ikke det er riktig at hun må betale gebyr for manglende billett, når det tross alt er Ruters billettmaskiner og mobil-applikasjon som ikke fungerer. Hun understreker at det var første gang hun betalte med mobile-app-en, og ikke alle kjenner Ruters regler. I tillegg var det ingen Ruteransatte som kunne være behjelpelig på trikkeholdeplassen.

Klager mener at det ikke er hennes skyld at maskinene ikke fungerer, og krever derfor om at gebyret frafalles.

Ruter har i det vesentlige anført:

Da klager ble stoppet i kontroll på trikk nr. 18 ved Adamstuen holdeplass den 4. juli 16 hun kunne ikke fremvise gyldig billett i denne kontrollen. Kontrolløren observerer at hun tar frem mobilen og kjøper billett når de kommer på trikken.

Klager sier at hun reiste fra Jernbanetorget, og at automaten ikke fungerte slik den skulle. Ruter har online overvåkning av sine automater og har ikke registrert noen feil på automatene på Jernbanetorget denne dagen. Jernbanetorget har høy tetthet av salgssteder, med flere

automater, servicepunkt, kundesenter og mange Narvesenkiosker, her er det derfor enkelt å få tak i billett.

Klager hevder også at billett-app-en var treg og at det er forklaringen på at hun ikke fikk gjennomført noe kjøp før hun gikk på trikken. Normalt så kan Ruter se at det er forsøkt å kjøpe dersom det er noe som har feilet. Ruter kan ikke se at det er gjort noen forsøk på kjøp i app-en før den billetten som ble kjøpt under kontrollen. Salget har vært normalt, og Ruter har ingen indikasjon på at det var noe galt i selve app-en.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på trikken fra Jernbanetorget til Ullevål sykehus uten gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Dette fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter app.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på trikken uten å ha kjøpt billett på forhånd. Vilråene for å illegge gebyr var da til stede.

Nemnda bemerker at dersom klager ikke lyktes å få kjøpt billett på billettautomat, burde hun ha brukt mobilapp-en før påstigning på trikken.

Nemnda har merket seg kontrollørens opplysning om at han observerte at klager tok fram mobiltelefonen da kontrollen startet. Riktigheten av forklaringen underbygges ved at billetten er registrert kjøpt på omtrent samme tidspunkt som da kontrollen fant sted. Nemnda viser også til at reisetiden fra Jernbanetorget til Adamstuen der kontrollen fant sted, er ca 14 minutter, slik at det er lite sannsynlig at det ikke var mulig å få kjøpt billett gjennom mobilapp-en før billettkontrollen.

Klagers forklaring kan på denne bakgrunn ikke legges til grunn.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. Skyss Annelin Woll Skotnes.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.