

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

08.12.2018

Saksnummer

2018-03398

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken fra Skillebekk til Solli plass da hun ble ilagt gebyr.

Ifølge kontrolløren var klagers billett kjøpt for sent. Klager mener det er feil og viser til at billetten var gyldig da hun ble kontrollert. Videre krever klager en unnskyldning fra Ruter etter kontrollørens oppførsel mot klager og hennes datter.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 13. oktober 2018 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord i trikken. Billetten ble kjøpt under billettkontrollen, og det gikk bare to sekunder fra billetten ble kjøpt til den ble bekreftet. Det er derfor ikke mulig at klager har startet billettkjøpet før hun gikk på trikken ved Skillebekk.

Ruter ser ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på trikken 13. oktober 2018 ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt 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.

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.

Nemnda bemerker at det følger av vilkårene for bruk av Ruters mobilapp at billetter må være kjøpt og bekreftet før man går ombord på trikken.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på trikken på Skillebekk. I følge gebyrrapporten startet kontrollen kl. 11.19 etter at dørene var lukket ved neste stopp som var Solli plass.

Klagers billett er registrert bestilt kl. 11.20.28 og betalt kl. 11.20.31. Hun kan etter dette ikke ha bestilt billetten før hun gikk på trikken.

Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede selv om klager hadde gyldig billett ved kontrollen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Nemnda har forståelse for at gebyret oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett etter påstigning på trikken.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)