

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

12.10.2018

Saksnummer

2018-02594

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt for sent.

Klager viser til at 4G på mobilen var slått av ved et uhell, og at det derfor tok litt tid før billetten ble aktivert. Klager erkjenner at han skrev feil holdeplass i sin klage til Ruter, men dette kom av at han ikke er kjent i Oslo. I ettertid har klager sjekket kartet, og han ser nå at han gikk på bussen ved Grønland bussterminal.

Videre viser klager til at Ruter selv har informert om at man får noen minutter på seg til å aktivere billetten ved ombordstigning. Klager har ingen intensjon om å jule i denne saken, eller endre fakta underveis, han er bare ikke kjent i Oslo.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret i denne saken.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 18. august 2018 fordi han hadde kjøpt billett for sent. Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord i bussen.

Klager opplyser at han gikk på bussen ved Harald Hårrådesplass. Ifølge sanntiden kjørte bussen fra den holdeplassen kl. 09.03.10. Det er fire holdeplasser mellom HHP og Jernbanetorget. Bussen ankom Jernbanetorget kl. 19.09.19. Kontrollørene gikk på bussen ved denne holdeplassen og kontrollen ble da startet. Billetten til klager er bekreftet kl. 19.11.07, som er etter at kontrollen startet.

Når det gjelder klagers kommentar om at han ikke gikk på bussen ved Harald Hårrådesplass, viser Ruter til vedlagt klage fra klager som ble mottatt hos Ruter 22. august 2018. I klagen opplyser klager selv at han gikk på den holdeplassen.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 37 den 18. august 2018 på det grunnlag at han kjøpte 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.

Nemnda viser til opplysningene fra gebyrrapporten og Ruters sanntidssystem hvor det fremgår at kontrollen startet ved Jernbanetorget og at bussen gikk derfra kl. 19.03.10.

Klagers billett er registrert bestilt kl. 19.10.48 og betalt 19.11. 08.

Klager opplyste i klagen at han hadde gått på bussen på Harald Hårrådes plass. Bussen gikk derfra kl. 19.10.48. Han har senere endret sin forklaring til at han gikk på bussen på Grønland og at misforståelsen skyldes at han er ukjent i byen. Bussen gikk fra holdeplassen på Grønland kl. 19.08.05.

Nemnda bemerker at det ved bruk av mobilapp skal billetten være bekreftet kjøpt for ombordstigning. Det må legges til grunn at klager kjøpte billett etter at han gikk på bussen uansett om han gikk ombord på Harald Hårrådes plass eller på Grønland.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker videre at det er den reisendes ansvar å sørge for at mobiltelefonen har nettilgang.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

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)