

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01705

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 30. januar 2018 som følge av for sent kjøp av billett.

Klager og hennes mann løp for å rekke trikken, og straks hun kom ombord tok hun frem mobilen slik at hun kunne kjøpe en billett. Klager understreker at hennes intensjon var å betale for reisen, og at billetten hennes er et bevis på det. Dette forsøkte hun å formidle til kontrolløren, men likevel ilagt et gebyr på 950 kroner.

Klager har forståelse for at man må forholde seg til systemer og regler, men understreker at hun har oppfylt sin del av kontrakten ved å betale for billetten da hun var ombord. Klager mener derfor at Ruter bør refundere gebyret på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 30. januar 2018 fordi hun hadde kjøpt billett for sent. Billetten må være bekreftet før man går om bord på buss eller trikk. Billetten til klager ble kjøpt under kontrollen.

Klager reiste sammen med sin mann denne kvelden. Begge hadde kjøpt billetten for sent, men kontrolløren valgte å ilegge ett gebyr i stedet for to. Gebyret ble betalt på stedet.

Det foreligger dessverre ingen sanntid fra denne trikken, da den ikke var logget på. Ut fra tidspunktene er Ruter ikke i tvil om at billetten ble kjøpt under selve kontrollen, noe som bekreftes av kontrollør. Tidspunktet for når billetten ble kjøpt og gebyret ble ilagt er det samme. Altså billetten blir kjøpt mens kontrollen pågår.

Når det gjelder klagers krav om refusjon kan ikke Ruter se at det foreligger noen rett til dette i denne saken. Klager reiste sammen med sin mann, som heller ikke hadde billett. De ble likevel kun ilagt et gebyr, dette til tross for at de skulle hatt ett gebyr hver. Når de da reiser videre, reiser den ene på gebyret som ble betalt på stedet og den andre reiser videre med billetten som ble kjøpt under kontrollen. Klager og hennes mann har derfor ikke krav på refusjon av gebyret.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikken 30. januar 2018 som følge av for sent kjøp av billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Dette innebærer at billetten må være bekreftet kjøpt 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 bemerker at det fremkommer noe ulike forklaringer på hvor klager var da hun kjøpte billetten. Nemnda legger til grunn at hun uansett ikke hadde en gyldig, dvs. bekreftet billett, før hun gikk på trikken. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed oppfylt.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Det er fra reiseforetakenes side behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at passasjerer ikke har kjøpt billett før påstigning.

Når det gjelder klagers krav om refusjon av gebyret på det grunnlag av hun kjøpte en billett, viser nemnda til punkt 6.2 i Ruters transportvilkår hvor det fremgår at passasjerer som betaler gebyret på stedet kan fortsette reisen på vanlige vilkår. I denne saken betalte klager gebyret på stedet og Ruter aksepterte den sent kjøpte billett for gyldig reisebevis for hennes mann.

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.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (NSB)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)