

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

15.03.2018

Saksnummer

2017-02934

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 8. november 2017 som følge av for sent aktivert billett.

Klager viser til at han kjøpte en billett da han gikk ombord i buss 23 fra Sinsenveien. Han presiserer at billetten viste at påstigning var tillatt, og at nedtellingen på to minutter hadde startet da han gikk ombord i bussen. Da det gjensto cirka ett minutt av nedtellingen, og bussen hadde begynt å kjøre, ble klager stoppet i kontroll.

Klager viste frem billetten og informerte kontrolløren om at han påsteg bussen på holdeplassen, Sinsenveien. Kontrolløren bøtela da klager, til tross for at klagers billett fremdeles telte ned. Ruter har overfor klager fastholdt at billetten ble kjøpt etter påstigning. Dette mener klager er feil da billettkjøpet ble bekreftet på appen kl.11.02.34. Han mener bestemt at han hadde gyldig billett da han steg ombord i bussen fordi appen viste "Påstigning tillatt" og den hadde startet nedtellingen på to minutter.

Klager hevder at kontrollørene ikke har tilstrekkelig innsikt i betingelsene for bruken av Ruters billett-app. Den 17. november 2017 ble klager stoppet i nok en kontroll. Da hadde han også kjøpt billett samtidig som han steg ombord i bussen. I denne konkrete situasjonen aksepterte kontrolløren billetten. Klager fortalte da kontrolløren om hendelsen den 8. november. Klager fikk til svar at han burde klage da det var en feil at han ble ilagt gebyr den 8. november.

På grunnlag av overnevnte krever klager at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på bussen den 8.november 2017. Gebyret ble ilagt fordi klager kjøpte sin billett etter at han var kommet

på bussen. Billetten må være bekreftet og nedtellingen må være startet før man går på bussen.

Ruter forholder seg til hva som er notert på gebyret av kontrollørene som var på stedet. I notatfeltet skriver kontrollørene at de gikk på bussen ved Storo, sammen med klager. Sanntiden viser at bussen kjørte herfra kl. 10:59:50. De startet kontrollen ved Sinsenkrysset, hvor også gebyret er skrevet.

Bussen kjørte fra Sinsenkrysset kl. 11:02:01. Billetten til klager er kjøpt kl. 11:02:37, mens kontrollen pågikk.

Ruter ser at klager til Transportklagenemnda hevder at han gikk på bussen ved Sinsenveien, det kan ikke stemme, for han kan ikke ha blitt ilagt et gebyr på holdeplassen før han kom på. Ruter fester derfor ikke lit til dette, men forholder seg til sine kontrollører på stedet.

Kunden er selv ansvarlig for å sette seg inn i hvilke regler som gjelder, er man ukjent med hvilke regler som gjelder blir dette ekstra viktig. Ruter kan ikke åpne for at kunden selv bestemmer når billetten blir kjøpt, denne må være bekreftet før man går på bussen.

På grunnlag av overnevnte kan ikke Ruter imøtekomme klagers krav. Gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 23 den 8. november 2017 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.

Klager sier at han gikk på bussen ved Sinsenveien, mens det i kontrollrapporten står at han kom på bussen på Storo samtidig med kontrollørene.

Ruters sanntidsystem viser at bussen gikk fra Storo kl. 10.59.50, ankom Sinsenkrysset kl. 11.01.50 og gikk derfra kl. 11.02.01. Av kontrollrapporten fremgår at kontrollen startet ved Sinsenkrysset kl. 11.02. I klagen hevder klager at han først kom på ved Sinsenveien hvor bussen i følge sanntidssystemet ankom 11.02.58.

Klagers billett er registrert bestilt kl. 11.02.34 og kjøpt kl. 11.02.37.

Nemnda holder det for mest sannsynlig at klager gikk på bussen på Storo, og viser til opplysningene i gebyrrapporten hvor det opplyses at klager kom på bussen på Storo sammen med billettkontrollørene.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

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