

Vedtak i Transportklagenemnda

- Kollektivreiser

Sammendrag

Hadde ikke gyldig billett

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-04312

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke hadde gyldig billett.

Klager ønsker å få gebyret på 950 kroner refundert fordi RuterBillett appen ikke ga noe informasjon om at det var manglende dekning på betalingskortet som var årsaken til feilmeldingen inne i selve appen, dette oppdaget klager etterpå. Hadde han mottatt en melding som uttrykkelig informerte om manglende dekning på kortet, ville han enkelt kunne bytte til et annet kort da han forsøkte å kjøpe billett.

Videre ønsker klager å rette kritikk til kontrollørenes behandling. Klager fikk ikke muligheten til å betale gebyret på stedet, men måtte bli med til bussens endestasjon å vente der i flere timer før han fikk betale.

Klager ber om at Ruter refunderer gebyret på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 19. september 2018 fordi han ikke hadde gyldig billett. Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord i bussen.

Ruter kan se at klager har gjort flere forsøk på å kjøpe billett, men kjøpet er blitt avvist av klagers bank. Den reisende er selv ansvarlig for å sørge for gyldig billett. Klager skulle i dette tilfellet ha kjøpt billett av føreren når han gikk om bord i bussen uten gyldig billett.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 19. september 2018 ilagt gebyr som følge av manglende gyldig 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.

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 kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har vist til at han opplevde en feilmelding i RuterBillett appen, og at han derfor ikke hadde fått kjøpt billett. Han mener han burde gitt melding om at manglende betaling var årsaken til at kjøpet feilet.

Nemnda legger til grunn at uansett hva som var årsaken til at han ikke fikk kjøpt billett, så var klager klar over at han ikke hadde billett da han gikk på bussen. Han burde da ha tatt kontakt med bussføreren.

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

Nemnda bemerker for øvrig at klager ifølge gebyrrapporten ble gitt anledning til å betale gebyret på stedet, også senere gjennom politiet som ble tilkalt. Gebyret ble også betalt av klagers reisefølge.

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)