

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Påstand om at klager ikke ble informert om illeggelsen av gebyret.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2024-01529

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun har mottatt en faktura som angivelig gjelder et gebyr hun verken har blitt informert om eller mottatt.

Klager anfører at hun fikk beskjed av kontrolløren om å kjøpe billett og sette seg ned, uten å bli gjort oppmerksom på konsekvensene dersom hun unnlot å gjøre det. Klager anfører at hun under kontrollen fikk en påminnelse fra kontrolløren om at billett må kjøpes før påstigning, og ikke om bord på bussen. Klager anfører at kontrolløren kun spurte om klagers fødselsdato, og ga beskjed om reglene angående billettkjøp før påstigning. Klager anfører at hun derfor kun mottok en advarsel, etterfulgt av instruksjoner om å raskt skaffe seg en billett, noe hun umiddelbart etterkom før hun satte seg ned. Klager anfører at dersom hun hadde blitt ilagt gebyr, ville hun uten tvil blitt informert om dette umiddelbart og betalt gebyret på stedet.

I kommentar til Transportklagenemnda, anfører klager at hun kjøpte billett før hun gikk om bord, men at det tok litt tid før billetten ble godkjent. Klager anfører at kontrolløren så dette, og at han ga henne en advarsel om å kjøpe billett etter påstigning. Klager anfører at hun synes det var rart at kontrolløren likevel spurte henne om fødselsdato, men at hun tenkte lite over det der og da, før hun senere fikk et inkassogebyr i posten. Klager anfører at kontrolløren ba henne sette seg ned da han så at kjøpet gikk gjennom.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr ble ilagt fordi klager ikke hadde gyldig billett.

Det er ikke registrert forsøkt på kjøp av billett mellom 10. desember 2023 til 27. mars 2024 i appen. Billetten klager viser til er ikke registrert på den profilen hun har registrert på sitt telefonnummer og e-postadresse. Klager har også reist med barnebillett etter 27. mars 2024, noe hun er for gammel til.

Kontrollen har ikke registrert dette som advarsel, eneste kommentar fra billettkontrollen er «Ib Satt allerede om bord. Pax prøvde å stikke av, men rakk ikke.» Ib= Ingen billett.

Ruter har redusert gebyret til 1200 kroner siden klager hevder hun ikke ble tilbudt å betale på stedet.

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

Nemnda bemerker

Klager krever at ilagt gebyr frafalles, da hun hevder at hun ikke ble informert om at hun ble ilagt gebyr.

Klager har anført at hun kjøpte billett før hun gikk ombord, men at det gikk noe tid før kjøpet gikk igjennom, og at dette først skal ha skjedd etter at hun var ombord på bussen. Hun har forklart at kontrolløren så dette, og ga henne en advarsel.

I henhold til Ruters reisevilkår må billett være kjøpt og aktivert før påstigning. Klager har selv erkjent at dette ikke var tilfelle. I dokumentasjonen fra Ruter fremgår det at det ikke er registrert forsøk på billettkjøp denne dagen, samt at det fremgår av kontrollrapport at klager allerede satt ombord ved kontrollen. På bakgrunn av dette, samt klagers egen forklaring, finner nemnda at det er tilstrekkelig sannsynliggjort at klager ble ilagt gebyr da hun ikke hadde gyldig billett ved påstigning, og at hun var klar over dette.

Nemnda finner dermed at det ikke er grunnlag for å frafalle gebyret.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)