

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyrkostnaden som følge av for sent kjøp av billett.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01533

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok T-banen fra Majorstuen til Stortinget 3. mai 2018.

Klager glemte å kjøpe billett før ombordstigning og kjøpte derfor billett da han var ombord i T-banen på vei til Stortinget. På vei opp fra perrongen på Stortinget var det kontroll. Klager avsluttet derfor telefonsamtalen han var i og viste frem billetten på mobilen som fremdeles tikket ned fra ca. 20 sekunder. Klager ble da ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Klager innrømmer at han betalte billetten for sent, men understreker at han faktisk kjøpte billett ombord i T-banen og hadde derfor ingen intensjoner om å snike. Ruters henvisning til kontrollrapporten hvor det er opplyst om at han kjøpte billetten etter avstigning er feil. Klager kjøpte billetten ombord i T-banen før han kom til Stortinget stasjon. Det vises her til telefonlogg på samtale klager hadde med kjæresten like før han ble kontrollert.

Ruters anførsel om at kontrolltidspunktet var kl.09.48 er feil. Klager kjøpte billetten kl.09.48.29 og den ble aktivert kl.09.50.29. Klager befant seg i samtale med kjæresten fra kl. 09.49.02, og var fremdeles i samtale med henne da han gikk opp trappen fra perrongen. Da klager ble kontrollert var det rundt 21 sekunder igjen av nedtellingen. Det innebærer at klager ble kontrollert ca. kl. 09.50.09 i forhold til Ruters registrering av billettkjøpet.

Ruter har videre vist til at klagers billettshistorikk ikke er god nok til at gebyret kan frafalles. Hva Ruter legger i denne vurderingen har klager vanskelig for å forstå, og stiller derfor spørsmålstegn til hva som ikke er godt nok med hans historikk. Det vises her til vedlagt billettshistorikk for kjøp av billett fra 24. januar 2014.

Klager krever derfor at Ruter refunderer gebyrkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage angående gebyr som ble ilagt 3. mai 2018 i en utkontroll på Stortinget stasjon. Gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn.

Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett i en kontroll blir man ilagt gebyr. Klager opplyser at han glemte å kjøpe billett i tide, men mener at Ruter skal frafalle gebyret på det grunnlag at han hadde kjøpt billett bare for sent. Dette er ikke grunn til å slippe gebyr.

Med utgangspunkt i tidspunktet for når gebyret ble ilagt og når billetten ble kjøpt er det klart at billetten ble kjøpt først etter at klager hadde ankommet Stortinget stasjon. T-banen bruker 3 minutter fra Majorstuen til Stortinget.

I gebyret er det kun et sted hvor kontrolløren kan endre på tidspunktet, og det er i feltet for inspeksjonsstart. I utgangspunktet er inspeksjonsstart samme tidspunkt som ileggelsestidspunktet. I de tilfeller hvor det har vært litt diskusjon, eller kontrollørene av ulike årsaker har brukt litt tid, så stilles tiden tilbake i feltet for inspeksjonsstart for å vise at det har tatt litt tid. Tidspunktet kan kun stilles i hele minutter.

Sakens kjerne er at klager ikke hadde billett før han gikk ombord, noe han selv bekrefter. Hvorvidt billetten ble kjøpt ombord eller nede på stasjonen hvor han ble stoppet er ikke relevant. Billetten ble uansett kjøpt for sent og det ble derfor ilagt gebyr.

Det er riktig at både kontrollør og kundebehandler kan utvise skjønn i slike saker. Ruter sjekker både billettshistorikk og gebyrshistorikk. I dette tilfellet er ikke billettshistorikken god nok til at Ruter finner det kvalifiserende å refundere gebyret.

Ruter kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ved utkontroll på Stortinget stasjon 3. mai 2018 ilagt gebyr fordi 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.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager har selv informert om at han glemte å kjøpe billett før ombordstigning på Majorstuen og at billett først ble kjøpt da han var ombord i T-banen på vei til Stortinget.

Nemnda legger etter dette til grunn at billett ikke var kjøpt før ombordstigning og at det var grunnlag for å ilegge gebyr.

Nemnda har merket seg at klager har fremlagt dokumentasjon på billetthistorikk de seneste årene. Det anses likevel ikke å være grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Fra reiseforetakenes side er det behov for en konsekvent praksis når det gjelder kravet om bekreftet billett før påstigning da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at passasjerer ikke har kjøpt billett før ombordstigning.

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)