

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

Dato

11.03.2020

Saksnummer

2019-04814

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken den 1.november 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun gikk om bord på trikken på Stortorvet og at dette var samme holdeplass kontrollørene gikk om bord. Klager anfører at at hun hadde gyldig enkeltbillett da hun gikk om bord og at billetten var aktivert. Hun forklarer videre at billetten hadde vært gyldig i 1 minutt før hun gikk om bord.

Klager forklarer at hun vanligvis kjøper månedsbillett hver måned. Hun synes det er urettferdig at hun ble ilagt gebyr når hun hadde gyldig billett og at hun har en historikk som viser at hun har kjøpt månedsbilletter i flere år.

Etter at klager har mottatt tilsvaret fra Ruter ønsker hun å presisere at informasjonen i tilsvaret ikke stemmer hva gjelder hvilken holdeplass klager gikk om bord i trikken. Klager gikk om bord på trikken på Stortovet og ikke på Jernbanetorget. Klager opplevde at hun ikke ble trodd da hun forklarte at hun hadde en gyldig billett før hun gikk om bord og synes kontrollørene verbalt utagerende og ikke imøtekommende.

Klager krever at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 1.november 2019, fordi hun hadde kjøpt billetten sin for sent. Ruter anfører at kontrollørene har notert at klager gikk om bord på trikken sammen med to venninner på Jernbanetorget. Dette var samme holdeplass som kontrollørene gikk om bord på trikken og startet kontrollen. Det fremgår av gebyret at kontrollen startet kl. 14:53, hvilket vil si at klager sin billett skulle vært gyldig før dette. Billetten klager viste til kontrollørene ble ikke bestilt før kl. 14:55. Billetten til klager

ble gyldig i appen fra kl. 14:56:04 og illeggelsestidspunktet for gebyret var kl. 14:56. På bakgrunn av dette er det ikke mulig at klager har kjøpt billetten før hun gikk om bord.

Det er den reisende sitt ansvar å sørge for å ha en gyldig billett ved ombordstigning. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunktet.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på trikk nr. 18 den 1.november 2019 på det grunnlag at hun hadde kjøpt billetten sin 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet 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.

Både klager og kontrollørene har opplyst at de kom på trikken på samme holdeplass. Klager hevder både i sin henvendelse til Ruter og i klagen til nemnda at hun gikk på trikken på Stortorvet.

I kontrollørrapporten er notert at kontrollørene startet kontrollen fra Jernbanetorget. For øvrig er det blant annet notert følgende:

"Senkjøp mobil/reisekort

Passasjerer kom ombord på Jernbanetorget. Jentegjeng på 3, hvor 2 av dem kjøpte for sent. De hadde akkurat kjøpt billetten da BK kom bort.

BK startet kontrollen foran i trikken og jentene satt ved dør 3. De ville ikke samarbeide og gi fra seg personalia og ønsket å snakke med politiet."

I gebyrrapporten er ellers notert at kontrollen på trikken startet kl. 14.53 og gebyr ble ilagt kl. 14.56. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 14.55.

Nemnda finner på denne bakgrunn sannsynliggjort at klager kom på trikken fra Jernbanetorget og at hun ikke hadde gyldig billett før påstigning.

Vilkårene for å illegge gebyr var til stede. nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)