

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent kjøp av billett

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2018-01686

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 26. mai 2018 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

Klager viser til at hun kjøpte billett i det hun steg ombord i bussen, og at hun ikke var klar over billetten må kjøpes i god tid før ombordstigning. Hun forsøkte å forklare dette til kontrolløren samtidig som hun viste frem billetten hun hadde kjøpt da hun steg ombord, men ble bare møtt med en ufin tone og beskjed om at det var irrelevant da billetten var kjøpt for sent.

Klager understreker at hun alltid kjøper billett når hun er i Oslo. I sin klage til Ruter har hun understreket at hun kjøpte billett på vei inn i bussen, men Ruter har i sitt tilsvarende fastholdt at billetten ble kjøpt ombord.

Klager synes det er dumt at hun må betale boten når hun handlet i god tro og ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 26. mai 2018 fordi billetten ble kjøpt for sent. Billetten må være kjøpt og aktivert før man går ombord i bussen.

Sanntidsloggen viser at bussen ankom Jernbanetorget kl. 16.44.25. Kontrollørene gikk da ombord i bussen og startet kontrollen. Bussen ble stående på holdeplassen i nesten to minutter, og kjørte fra Jernbanetorget kl. 16.46.08. Klagers billett ble kjøpt kl.16.46.18 mens kontrollen pågikk.

Ruter forholder seg til forklaringen til kontrolløren på stedet. Ruter er heller ikke i tvil om at billetten ble kjøpt for sent. Appen til klager er brukt siden februar, så klager kan

ikke være så ukjent i Oslo som hun hevder. Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på bussen 26. mai 2018 ilagt gebyr som følge av for sent kjøpt 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.

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 legges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Ifølge Ruters sanntidssystem gikk bussen fra Jernbanetorget der klager gikk på kl. 16.46.08 etter å ha stått 2 minutter på holdeplassen. Klagers billett er registrert bestilt kl. 16.46.18.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klager startet kjøp av billett etter at hun gikk på bussen. Vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er passasjerens ansvar å sette seg inn i hvordan billettsystemet virker.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles og viser til opplysningene på gebyrrapporten om at klager har fortalt at billetten ble kjøpt da hun satte seg på bussen.

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)