

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

12.09.2017

Saksnummer

2017-01255

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

25. april tok klager buss 21 i Oslo. Klager kjøpte billett på sin mobiltelefon rett før bussen ankom og kunne konstatere at status på appen var "Påstigning tillatt". Til tross for statusen i app-en ble klager likevel ilagt gebyr. Klager viser til sin lange betalingshistorikk, og ber om at saken blir behandlet på de samme premissene, slik tilfellet var med Hadia Tajik.

Klager har allerede betalt gebyret på kr 1150, men krever pengene tilbake på grunn av den åpenbare forskjellsbehandlingen Ruter utøver overfor kundene sine.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på bussen 25.april. kl 16:46. I følge notatet til kontrollør så blir billetten kjøpt for sent, klager opplyser til kontrollen at hun gikk på bussen ved Sannergata. Sanntidssystemet viser at bussen kjørte fra Sannergata kl 16:38:05. Kontrollørene gikk på bussen ved Einars vei kl 16:45, noe som stemmer med sanntiden på bussen. Billetten hennes er kjøpt 16:46:07

Klagers påstand om at nedtelling på billetten hadde startet før hun gikk om bord kan derfor ikke stemme. Mobilbilletten må være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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

Nemnda bemerker

Klager tok den 25. april 2017 buss 21 fra Sannergata. Ved kontroll på bussen ved Sagene ble de ilagt gebyr da billetten var kjøpt etter ombordstigning.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Nemnda bemerker at det er uenighet om faktum. Etter nemndas syn må opplysningene i Ruters sanntidssystem tillegges stor vekt. Bussen gikk fra Sannergata der klager gikk på kl. 16.38.05. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 16.46.05, dvs, ca 8 minutter senere og etter at billettkontroll startet kl. 16.45.

Nemnda legger til grunn at vilkårene for illeggelse av gebyr var til stede og finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)