

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss. Billett kjøpt for sent.

Dato

11.11.2019

Saksnummer

2019-02954

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Karenslyst Alle da han ble ilagt gebyr fordi billetten var kjøpt for sent. Klager opplyser at han kjøpte billett etter at han satt seg ned om bord i bussen, og mener selv han ikke har gjort noe feil. Hele opplevelsen med kontrolløren opplevde han som ubehagelig, spesielt siden han hadde gyldig billett og at han alltid kjøper billett når han reiser med kollektivtransport.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 11. juni 2019 fordi han kjøpte sin billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtelling startet før man går om bord. Det er ikke adgang til å sette seg ned eller gjøre andre ting før man velger å betale. Ruter kan ikke la kunden selv velge når de vil kjøpe billett.

Klager opplyser at han reiste fra Karenslyst Alle, og derfra gikk bussen kl. 16.09.54. Kontrollen kom på ved Olav Kyrres plass, og derfra kjørte bussen kl. 16.12.51. Billetten til klager ble bekreftet kl. 16.12.35, altså lenge etter påstigning og etter at kontrollen var startet,

Det er ikke riktig at det står på Ruters nettside at det er to minutters nedtelling i forkant. Det som står på nettsiden er: "Merk: RuterBillett-appen hadde tidligere en nedtelling på to minutter før billetten var gyldig. Denne ble tatt bort i en oppdatering i desember 2018. Hvis du får opp denne meldingen når du kjøper billett anbefaler vi at du oppdaterer appen."

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

Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr på bussen 11. juni 2019 fordi han hadde kjøpt 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. 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.

Klager har erkjent at han kjøpte billett etter at han kom om bord i bussen. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Den reisende har selv ansvaret for å sette seg inn i vilkårene for bruk av appen.

Nemnda har merket seg at ifølge Ruters sanntidslogg forlot bussen Karenslyst alle kl. 16.09.54. Kontrollørene kom på bussen ved Olav Kyrres plass og startet kontrollen kl. 16.12.51. Kjøpers billett er registrert bestilt kl. 16.12.33.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for at gebyret frafalles.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)