

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01750

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 30. august 2021. Klager forklarer at det var billettkontroll da hun gikk av T-banen. Hun anfører at da hun gikk inn på Ruterappen for å vise billetten, så var ikke billetten der. Klager forklarer at hun ble sjokkert fordi hun hadde kjøpt billett når hun tok banen. Klager gikk inn på bankkontoen sin for å se, og der hadde det blitt trukket penger fra kontoen, men pengene hadde kommet tilbake, så billetten hadde blitt kansellert/avslått uten at hun var klar over det.

Klager beklagde til billettkontrollen og kjøpe ny billett med en gang, men opplevde at kontrolløren ikke var hjelpsom. Klager forklarte til kontrolløren at hun akkurat hadde flyttet til Oslo som student og at dette var andre gang hun brukte T-banen, og at hun kjøper billett på Ruterappen. Klager forklarte videre at hun ikke var klar over at billetten ble avslått, og at hun selvfølgelig hadde kjøpt ny billett med en gang hvis hun hadde fått med seg at det skjedde.

Klager viser til innsendt vedlegg i saken hvor det fremgår at pengene ble trukket fra kontoen hennes, men av en eller annen grunn kom tilbake og deretter ble trukket igjen.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 30. august 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Det ble ikke fremvist billett og vi kan se to forsøk i appen som har blitt kansellert, før billett ble kjøpt, etter at gebyr var skrevet ut.

Ved kjøp av billett i app, er det viktig at man følger med på at betalingen blir godkjent og at billetten begynner nedtelling. Lukker man app før betaling er godkjent, vil ikke billett bli gyldig. Det er viktig at man sjekker at man har gyldig billett før man begynner reisen.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 30. august 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed oppfylt. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at da hun gikk inn på Ruterappen for å vise billetten, så var ikke billetten der. Klager har forklart at hun ble sjokkert fordi hun hadde kjøpt billett når hun tok banen. Videre har klager forklart at hun gikk inn på bankkontoen sin for å se, og der hadde det blitt trukket penger fra kontoen, men pengene hadde kommet tilbake, så billetten hadde blitt kansellert/avslått uten at hun var klar over det.

Det fremgår av klagers billetthistorikk at første forsøk på å kjøpe billett ble gjort kl. 14:55:54. Kontrollen fant sted kl. 14:55:28 og var en utkontroll ved Jernbanetorget. Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning.

Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder sørge for å gjøre seg kjent med transportørens billettløsning. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett, ved å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/på aktuell strekning mv.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Kristin Aarre (SJ)