

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01426

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok T-banen fra Majorstuen til Nationaltheateret 21. april 2018.

Før klager gikk ombord kjøpte hun en billett på Ruters app. Hun trykket "neste" og merket seg at sirkelen i appen tikket, deretter la hun mobilen i lomma. Da klager gikk av på Nationaltheatret var det billettkontroll ved dørene. Hun trillet ut barnevognen og viste mobilen hvor sirkelen i appen fremdeles tikket. Klager forklarte at hun hadde kjøpt billetten da hun var på Majorstuen og at hun ikke hadde kjennskap til hvorfor appen fremdeles "tikket". Mens klager er i samtale med kontrolløren blir plutselig billetten aktivert. Kontrolløren hevder at hun har kjøpt billett på stedet, og hun blir ilagt gebyr.

Klager forsøkte å informere om at hun jobber som konduktør hos NSB og er godt kjent med hvor viktig det er at alle betaler for seg. Klager oppfordret også kontrolløren til å sjekke historikken hennes, slik at de kunne se at hun hadde betalt for billetten til byen tidligere den dagen. Men ingen ting av dette hjalp, og klager endte derfor opp med å betale gebyret med den beskjeden om at hun sende klage til Ruter.

Klager ber derfor om at Ruter refundere gebyrkostnaden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til klage på gebyr som ble ilagt på Nationaltheatret stasjon 21. april 2018. Dette var en såkalt storkontroll hvor kontrollørene går ombord på alle baner som ankommer perrongen, samt kontrollerer alle som går inn og ut av stasjonen. Det aktuelle gebyret ble betalt på stedet og er derfor ikke registrert på navn.

Klager ble ilagt gebyr som følge av at billetten ble kjøpt for sent. Billetten til klager viser at kjøpet ble påbegynt kl.15.53.13 og at den blir bekreftet og betalt tre sekunder senere,

kl.15.53.16. Ruter kan derfor ikke se at klager har startet kjøpet så lenge i forveien som hun selv hevder. Kjøpet skjer samtidig som gebyret blir skrevet, og det er heller ikke spor av forsøk på kjøp før dette tidspunktet.

Billetten må være bekreftet før man passerer kontrollsonen, og på Majorstuen er denne godt merket med skilt. Passerer man sonen uten gyldig billett løper man er risiko for å bli ilagt gebyr.

T-banen bruker to minutter fra Majorstuen til Nationaltheatret.

Ruter kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på Nationaltheatret 21. april 2018 ilagt gebyr fordi hun kjøpte 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.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Ifølge Ruter ble kjøp av billett påbegynt kl. 15.53.13 og bekreftet tre sekunder senere kl.15.53.16. Klager ble stoppet i kontroll kl.15.50 og gebyret ble ilagt kl.15.54. Nemnda har merket seg at Ruter ikke kan se historikk på at klager har forsøkt å kjøpe billett i så lang tid som hun anfører i sin klage.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klager startet kjøp av billett etter at hun gikk ombord på T-banen på Majorstua. Det er ikke sannsynliggjort feil ved Ruters app. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

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

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)