

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-02414

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Ljabru til Jernbanetorget med trikken 3. august 2017.

Hun ble ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett. Klager viser til at hun hadde problemer med appen, og at dette også var noe hun informerte kontrolløren om. Kontrolløren hadde svart at når appen var slik måtte den slettes og re-installeres. Overfor klager har Ruter vist til at klager selv er ansvarlig for å ha en telefon som fungerer. Klager hevder på sin side at det ikke har noe med hennes telefon å gjøre, men Ruter sin app.

Klager krever derfor at Ruter frafaller ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken 3. august 2017.

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. Hun opplyste i kontrollen at hun hadde en gyldig 30-dagers billett på appen sin, men at denne ikke lot seg fremvise. Ruter understreker at selskapet ikke hadde noen feil i selve appen denne dagen, så det antas at problemet lå i klager sin telefon.

Klager fikk beskjed om å kontakte Ruters kundeservice, noe hun gjorde. Men hun oppga ikke noen app-id slik at Ruter kunne sjekke billetten. I Ruters svar ble det informert om at avgjørelsen ville bli revurdert dersom hun sendte app-id samt forsiden av bankkortet som er benyttet. Den etterspurte informasjonen mottok Ruter aldri. Ruter ser heller ikke at det er oppgitt i henvendelsen til Transportklagenemnda.

Uten informasjon om app-id som viser at klager hadde gyldig billett på tidspunktet for kontrollen, ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerk

Klager ble ved kontroll på trikken den 3. august 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise gyldig 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 ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Det er ikke bestridt at klager ikke kunne vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg at klage er meddelt at gebyret kan vurderes på ny dersom klager opplyser om app-id og sender kopi av forsiden av bankkortet som er benyttet ved kjøpet av billett. Slik informasjon er ikke sendt inn.

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.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)

Else Anette Grannes