

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr. Mobilen var tom for strøm under kontroll.

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00507

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med busslinje 25 i retning Vikåsen den 15. februar 2021 da han ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne vise noen billett.

Klager er representert av sin mor, som anfører at sønnen ikke kunne fremlegge billett fordi mobilen var tom for strøm under kontrollen. Hun mener at AtB burde ettergi gebyret da det ikke er uvanlig at ungdommer kan gå tom for strøm, samt at det er svært urimelig å ilegge gebyr på 900 kroner når en i ettertid kan dokumentere at det forelå gyldig billett på kontrolltidspunktet. Klagers representant bemerker videre at gebyret på 900 kroner er for høyt, men kan gå med på å betale 100 kroner.

Klagers mor anfører videre at AtBs tilsvaer bærer preg av selvmotsigelser. Hun har ved gjennomgang av selskapets personvernerklæring funnet flere holdepunkter som viser at billetten ikke er upersonlig, slik selskapet hevder, deriblant viser hun til informasjon som kreves registrert i brukerprofilen samt krav om registrert mobilnummer for å få tilgang til aktive periodebilletter eller kvitteringer på tidligere kjøp.

Klagers representant krever at AtB frafaller gebyret, subsidiært reduserer gebyret til 100 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med ny rutestruktur i Trondheim den 03.08.2019 gikk AtB over til åpen billettering, og som følge av dette ble gyldighetstiden på SMS- og -enkeltbilletten i Mobilappen forlenget med 30 minutter lengre aktiveringstid.

Bruksvilkår for Mobillett sier at det er passasjerens ansvar å sikre at man skal:

- ha tilstrekkelig nettdækning under kjøpsprosessen slik at kjøpet gjennomføres i sin helhet. Datatrafikk må være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billetten og kontrollkode kan fremvises på forespørsel.
- ha gyldig billett for reisen ved ombordstigning
- sikre at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom du ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll. Dersom passasjerer ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon, vil det anses som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder også selv om passasjerer har billett, men ikke kan fremvise denne fordi man har glemt reisebeviset hjemme, eller mangler batteri på telefonen. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges tilleggsgebyr. Dette fremgår av AtBs transportvedtekter og betingelsene for bruk av Mobillett.

Regelverket for reduksjon av tilleggsgebyr gjelder dersom den reisende blir ilagt gebyr på grunn av manglende fremvisning av rabattbevis under billettkontroll. Tilleggsavgiften kan reduseres til kr 150,- dersom gyldig rabattbevis, ID og gebyr fremvises innen sju (7) dager hos AtB kundesenter. Dette gjelder kun der passasjerer kan fremvise gyldig billett og legitimasjon med bilde, men mangler rabattbeviset. I denne saken gjaldt tilleggsavgiften manglende fremvisning av gyldig billett og rabattbevis. Dette er imidlertid ikke tilfelle i denne saken, da den reisende ikke kunne fremvise selve billetten.

Klager reagerer på at politiet ble kontaktet i forbindelse med illeggelse av tilleggsgebyr. I henhold til kontrollørenes rutinehåndbok kan politiet bli kontaktet dersom den reisende ikke legitimerer seg. Følgende fremgår av kontrollørenes rapport etter gebyrileggelsen.

Det blir foretatt en sivil billettkontroll på linje 25 ved holdeplass Prinsens gate P1 i retning Vikåsen. Kontrollør 161742 starter ved fremre del, kontrollør 160626 ved midtre del og kontrollør 333 starter ved bakre del. En mannlig passasjer blir kontrollert i fremre del av bussen. Passasjerer har ingen billett å fremvise. Passasjerer fremviser ikke legitimasjon og personalia blir bekreftet av 02800. Passasjerer blir informert om betalingsmåte og klagefrist. Gebyr 066137 blir utstedt. Kontrollør: 160736.

På grunn av at sønnen til Klager ikke kunne legitimere seg, ble politiet kontaktet for å bekrefte opplysningene.

Klager viser til personvernerklæringen til AtB, og mener at dette bør legges til grunn for å kunne bevise at Klager har kjøpt billett til sønnen. Formålet med personvernerklæringen er å informere om hvordan personopplysningene til kundene blir håndtert og hva de kan benyttes til. Uten at dette er relevant for denne saken, ønsker AtB å påpeke at det er hvorvidt den reisende kan fremvise gyldig billett under billettkontroll som er avgjørende for om man vil bli ilagt tilleggsgebyr eller ikke.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 15. februar 2021 fordi han ikke kunne fremvise noen gyldig billett ved kontroll.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning. Av transportvedtektenes pkt. 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Det følger av transportvedtektene at det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved reise, herunder ansvar for at det er strøm på mobil ved bruk av elektronisk billett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)