

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

Dato

08.05.2020

Saksnummer

2020-00621

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 4. november 2019 ble klager ilagt et kontrollgebyr fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll.

Klager har anført at hun hadde en gyldig periodebillett, men at hun ikke fikk fremvist denne da mobilen hennes var gått tom for strøm på kontrolltidspunktet. Klager viser til at kontrolløren opplyste henne om at dersom hun fremviste billetten sin på servicekontoret, ville hun kun trenge å betale kr 150. Dagen etter besøkte klager servicekontoret, men der fikk hun beskjed om at hun måtte betale hele gebyret. Klager anfører at dersom hun hadde visst dette, kunne hun ha lånt mobil av noen av de andre passasjerene på bussen for å få fremvist billett. Videre anfører klager at det må en endring til i vilkårene vedrørende hva som anses som gyldig billett, da det ikke er det samme å gå tom for strøm som å ikke ha kjøpt billett i det hele tatt. Klager anfører at det derfor bør være et lavere gebyr for feil ved mobilen.

Klager krever at AtB refunderer det innbetalte beløpt og endrer vilkårene for hva som anses som gyldig billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 4. november 2019 kontrollert i billettkontroll og ilagt gebyr for å ikke kunne fremvise billett som følge av at hun ikke hadde strøm på mobilen. AtB viser til at det er den reisendes ansvar å kunne fremvise gyldig billett ved en eventuell kontroll og at selv om kunden anser AtBs transportvedtekter som urimelige, vil ikke dette fritta kunden for det ansvaret som følger av vedtektene.

Videre viser AtB til at de gir reduksjon av gebyret i de tilfeller der passasjerer blir ilagt tilleggsavgift på grunn av manglende fremvisning av rabattbevis under billettkontroll.

AtB understreker at dette kun gjelder dersom passasjerer fremviser gyldig billett og legitimasjon med bilde, men mangler rabattbeviset. AtB viser til at i denne saken ble tilleggsavgiften ilagt på grunn av manglende fremvisning av gyldig billett og rabattbevis. Av kontrollrapporten fremgår det at passasjerer heller ikke kunne vise legitimasjon.

Vedrørende feilinformasjonen klager hevder å ha fått fra vekteren, vises det til rapporten fra kontrollen hvor det ikke gis noen informasjon om at kontrolløren har opplyst at kunden kan få refundert gebyret helt eller delvis ved å henvende seg til kundesenteret, som det normalt gjøres der dette er tilfellet. I alle tilfelle kan ikke AtB se at det er grunnlag for å ettergi gebyret som følge av feilinformasjon fra kontrollørens side, da dette uansett ikke endrer det faktum at klager ikke kunne fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon.

Klager har anført at dersom hun ikke hadde fått den angivelige feilinformasjonen fra kontrolløren, ville hun spurt noen om å låne mobilen deres og logget seg inn for å vise billett. Til dette vil AtB opplyse om at Mobilletten er personlig knyttet opp mot den enkelte passasjers mobiltelefonnummer. For å logge på sin bruker på en annen mobil, må man skrive inn passordet man mottar per SMS til det tilknyttede nummeret. Det innebærer at når mobilen er tom for batteri vil det ikke være mulig å logge inn med en annen brukers mobiltelefon. I dette tilfellet måtte klageren i så fall ha satt SIM-kortet sitt i en annens mobil.

På bakgrunn av det ovennevnte opprettholder AtB gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 4. november 2019 da hun ved kontroll ikke kunne fremvise gyldig billett.

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.

Videre fremgår det av betingelsene for bruk av AtB Mobillett at det er passasjerens ansvar at mobilen fungerer som normalt, at skjermen er leselig og at man har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises. Dersom man ikke kan fremvise billett, vil det anses som å reise uten gyldig billett.

Nemnda viser til at klager ved kontroll ikke kunne fremvise billett, og vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har forklart at telefonen gikk tom for strøm og at hun derfor ikke fikk vist billett ved kontroll. Nemnda bemerker at det er den reisende selv som har ansvaret for at telefonen virker og har tilstrekkelig med strøm under reisen.

Hva gjelder feilinformasjonen fra kontrolløren, kan ikke nemnda se at dette vil gi grunnlag for at gebyret skal kunne frafalles, da klager uavhengig av dette ikke kunne fremvise gyldig billett.

Av hensyn til reiseforetakenes behov er det behov for en streng praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise gyldig billett.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sand (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)