

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00019

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 20 september ca kl 21.50 kom det en kontrollør bakfra og sa bilettkontroll på trikken fra Sandaker til sentrum - trikken mot Jar. I visshet om at klager hadde månedskort (30 dagers billett) slik klager har hatt de siste 10 årene, åpnet klager Ruter billett appen for å vise billetten.

Da han åpnet appen kom følgende melding opp: " vil du gjenopprette tidligere app" og klager trykket på denne knappen. Da uttaler kontrolløren høyt "ikke kjøp billett nå, det er ikke lov". Klager forklarte han har ny telefon og må gjenopprette gamle info. Han viste dette til kontrolløren. Imidlertid dukket det opp på skjermen at han måtte ha en 10 tegns kode fra den gamle app som lå på gammel telefon, noe klager ikke var klar over. Klager hadde akkurat kjøpt nye Iphone 7 og hadde overført alle appene via Icloud. Klager hadde ikke tenkt på at Ruter-appen ikke oppdaterte 30-dagersbilletten.

klagers krav er å få det feilaktige gebyret kansellert, da gyldig 30-dagers billett med app-nummer ble fremvist dagen etter hos Trafikanten. Billetten er kjøpt på klagers personlige mobiltelefon som er registrert i klagers navn, og belastet klagers kredittkort.

Ruter hevder at billetten ikke personlig, men dette bestrider klager da han har påvist at billetten er personlig knyttet til hans personlige mobil og betalt med kredittkort som også står i hans navn. Klager viser til at det er Ruter som tilbyr App-tjenesten.

Ruter nektet å refundere gebyret da klager fremviste det aktive månedskortet dagen etter det til tross for at klagers billett hadde vært aktiv i 14 dager før kontrollen. Klager krever gebyret slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20. september 2016 blir klager stoppet i billettkontroll på trikk linje 13. Han kan ikke fremvise gyldig billett og blir ilagt et gebyr, gebyret er skrevet kl 21:53.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett med seg når han/hun reiser. Billettene til Ruter er upersonlige og kan ikke vises i ettertid, men må være med på reisen. Under betingelsene for Ruterbillett-app så står det blant annet «Hvis du ikke kan vise billetten din regnes det som å reise uten gyldig billett.»

Klager forklarer at han har ny telefon, han har ikke sørget for å flytte billetten sin fra sin gamle telefon over til den nye telefonen sin. Flyttingen skjer dagen etter kontrollen før han henvender seg til Ruters kundesenter.

Ruter mener at gebyret er korrekt ilagt da klager ikke kunne fremvise gyldig billett i kontrollen, dette er hans ansvar.

Ruter ser derfor ingen grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Klager kunne ved kontroll på trikken 20 september 2016 ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr. Vilkårene for illeggelse av gebyr var følgelig oppfylt.

Nemnda legger til grunn at klager hadde gyldig månedsbillett på tidligere mobiltelefon. Klager har opplyst at han trodde mobilappen også fungerte på den nyinnkjøpte telefonen da alle apper skulle være overført.

Nemnda bemerker at det fremgår av vilkårene for bruk av mobilapp at den reisende selv har ansvar for at mobilappen fungerer. Etter nemndas syn må dette også gjelde ved skifte av mobiltelefon. Selv om apper er overført, er det ikke gitt at all bruk av appene er overført. Det må kunne forventes at det i en slik situasjon sjekkes om mobilappen fungerer før det foretas ny reise.

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 i kravet om frafall av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik
- Kirsti Pamphlett
- Otto Sivertsen Roheim (NSB)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)