

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00845

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 6. mars 2018 da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Klager viser til at hun hadde gyldig billett, men at hun ikke fikk vist frem kontrollbildet i billetten fordi mobilen manglet internett tilgang. Klager anfører at kontrolløren tydelig kunne se at billetten var gyldig på kontrolltidspunktet, til tross for at hun ikke fikk frem kontrollbildet.

Klager ber derfor om at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 6. mars 2018 da hun ikke kunne fremlegge dokumentasjon på gyldig billett.

I henhold til AtBs reisevilkår for bruk av AtBs mobilapplikasjon "AtB Mobilbillett" må passasjerer ha tilgang til internett under hele reisen. Dette fordi referansekoden må kunne fremlegges ved kontroll. Dersom passasjerer ikke kan fremlegge referansekoden vil ikke billetten være gyldig og vil bli vurdert som å reise uten gyldig billett. Passasjerer som reiser uten gyldig billett vil bli ilagt gebyr ved kontroll.

AtB har forståelse at det kan oppfattes som urettferdig å bli ilagt gebyr når man hadde gyldig billett under reisen. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillit, og AtB har derfor valgt å tolke regelverket strengt. Det innebærer at selv om billetten var gyldig må kontrolløren ha mulighet til å skanne referansekoden for å sjekke billettens gyldighet.

Kontrollørene har også mulighet til å sjekke billettens gyldighet ved å sende en kontroll tekst til passasjerens telefonnummer. Dette ble forsøkt gjort i denne saken, men dessverre hadde klager kjøpt billett med utenlandsk nummer og systemet som konstruerer kontrollteksten godkjenner ikke slike nummer. Dersom det var slik at systemet godkjente utenlandske nummer ville det uansett ikke gjort noen forskjell, fordi klager hadde et norsk sim-kort på kontrolltidspunktet. Hun hadde kjøpt Mobilbillett med utenlandsk nummer og deretter endret SIM-kort. Mobilbillett er koblet til enheten og ikke telefonnummeret. Muligheten til å sende en kontroll tekst er en ekstra metode for å sjekke billettens gyldighet. Det fritar ikke passasjereren fra ansvaret om å sørge tilgang til internett under reisen.

AtB opprettholder på overnevnte grunnlag tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerkar**

Klager ble ved kontroll på holdeplass Dybdahls veg 6. mars 2018 ilagt tilleggsavgift fordi hun ikke kunne vise kontrollbildet i sin Mobilbillett.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter §§ 2 og 7 at den reisende under reisen må kunne dokumentere gyldig reisebevis, og at dersom slik dokumentasjon mangler kan tilleggsavgift ilegges. For bruk av mobilbillett må datatrafikk være påslått i en kontrollsituasjon, slik at billett og kontrollkode kan fremvises jfr. AtBs vilkår og betingelser for bruk av Mobilbillett.

Klager har erkjent at hun ikke hadde tilgang til internett på kontrolltidspunktet og at hun derfor ikke kunne vise kontrollbildet i billetten.

Nemnda bemerkar at den reisende selv har ansvaret for at Mobilbillett og kontrollkode kan fremvises ved kontroll; derunder sørge for tilgang til internett så lenge reisen varer. Vilkårene for å ilegge gebyr var således til stedet.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representantar**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)