

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett - problemer med mobil

Dato

26.08.2021

Saksnummer

2021-00758

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. april 2021. Klager anfører at han hadde billett som han fortalte til kontrollørene at han måtte finne frem fordi han erfarte problemer med mobilen sin. Klager forklarer at kontrollør 1 sa det var greit og han ventet. Deretter kom en annen kontrollør og sa at han skulle begynne å skrive gebyr. Klager anfører at før kontrollør 1 hadde begynt å skrive ut gebyret hadde klager rukket å vise billetten sin. Etter dette sa kontrollør 2 at han ikke hadde skannet billetten.

Klager anfører at billetten var gyldig og at han hadde gyldig billett til dagen etterpå. Klager forklarer at kontrolløren sa at klager måtte snakke med AtB. Klager forklarer at han har en video som viser hva som skjedde. Klager forklarer at han har snakket med en vakter han kjenner og vedkommende sa at det var feil å gi klager gebyr i dette tilfellet. Klager mener kontrollørene misbrukte sin stilling.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 29. april 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. AtB forklarer at klager i sin opprinnelige klage til AtB skrev at han ofte erfarer at mobilen slår seg av, inntil 3 ganger om dagen, og at det var akkurat dette som skjedde under billettkontrollen.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019, gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning. Dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges tilleggsgebyr.

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.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på våre transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at disse er urimelige eller ikke. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på våre transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 29. april 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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.

Klager har anført at han fremviste gyldig billett under billettkontrollen. Det fremgår av dokumentasjonen som AtB har innsendt i saken at ifølge gebyrrapporten ble det ikke fremvist gyldig billett under billettkontrollen. Videre har klager forklart at han opplevde problemer med telefonen under billettkontrollen. Nemnda viser til at det fremgår av klagen som ble innsendt til AtB at klager forklarte at mobilen skrudde seg av akkurat da kontrollen fant sted. Nemnda finner på denne bakgrunn sannsynliggjort at klager ikke fremviste gyldig billett under billettkontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var således til stede.

Nemnda viser til AtB sine retningslinjer for bruk av appen hvor det fremgår at den reisende skal sikre at mobiltelefonen fungerer normalt, skjermen er leselig og har nok batterikapasitet så lenge reisen varer slik at gyldig billett kan fremvises.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett, herunder at mobiltelefonen fungerer slik at billett kan vises.

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

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Olav Grøttland (Vy)
- Hege Sand (Ruter)