

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Anført teknisk feil med telefonen.

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00189

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 31. januar 2022.

Klager anfører at hun hadde billett, men hun har hatt problemer med 5G-nettverket i noen områder i Oslo på telefonen sin. Klager anfører at dette ble nylig oppdaget, siden telefonen hennes var ny. Klager anfører at hun sørget for å kjøpe billett før det ble kontroll, men betalingen ble ikke godkjent siden hun trengte 4G-nettverk for at betalingen skulle gå gjennom i appen og Vipps.

Klager anfører at hun har tatt problemet opp med operatøren sin og selskapet hun har kjøpt telefonen fra, og de har opplyst om at det er en garantisak på telefonen. Klager anfører at hun håper på en viss grad av forståelse, siden hun på ingen måte ønsket å snike.

Klager viser til fremlagt dokumentasjon på at billetten ble kjøpt og betalt. Klager anfører at den ble godkjent da hun kom seg inn i et område der Telenor ikke har oppgradert til 5G-nettverk. Klager anfører at telefonen hennes kun fungerer i områder med 4G og håper at det kan vises forståelse for dette.

Klager poengterer at problemet ikke var manglende mobildata, men Telenor som jobber med oppgradering til 5G-nettverk. Klager anfører at hun ber om forståelse for at dette er ting hun ikke kan styre.

Klager anfører at hun forsøkte å forklare overfor kontrolløren at betalingen gjennom Vipps ikke gikk gjennom som følge av at telefonen hennes gikk til og fra 4G og 5G i tillegg til flymodus. Klager anfører at kontrolløren ba henne om å ta saken videre med kundeservice, og så ville det utvises et visst skjønn. Klager anfører at hun var på vei til

Tveita for å reklamere og få telefonen fikset, nettopp fordi hun ikke ville gå gjennom en slik situasjon som hun opplevde da.

Klager anfører at hun føler på en viss urett siden kontrolløren sier én ting, mens Ruter sier noe annet. Hun anfører at informasjonen og forståelsen bør være samstemt mellom kontrolløren og Ruter. Klager anfører at det å bli straffet på grunn av en teknisk feil som er utenfor hennes makt, samsvarer ikke med å vise forståelse slik som kontrolløren informerte henne om.

Klager viser til fremlagt rapport på at det var noe feil med telefonen hennes etter at hun hadde sendt den inn til service samme dag som hun ble ilagt bot. Klager stiller seg undrende til at hun skal bli straffet fordi befolkningen vil ha bedre hastighet, fordi telefonen hadde systemfeil, for at Telenors 4G og 5G ikke fungerer optimalt overalt, og for at Ruters ansatt lyver for henne og sier at han skal notere ned informasjonen for at Ruter skal vise forståelse. Klager anfører at hun synes det er uetisk at kontrolløren sier én ting, men gjør noe annet. Klager anfører at hun ikke bør bli straffet på grunn av kontrollørens manglende informasjon i rapporten. Klager poengterer at hun aldri hadde manglende billett eller dårlig/manglende dekning på mobilen, og anfører at hun forklarte til kontrolløren at billetten allerede var kjøpt lenge før hun gikk på bussen, men at hun har tekniske problemer med telefonen som fører til at betalingen ikke går gjennom i visse områder. Klager anfører at skaderapporten viser at det var feil, og feilen ble rettet opp ved at deler ble skiftet ut.

Klager anfører at kontrolløren så hva som skjedde med telefonen hennes på bussen, og han sa at Ruter ville ta hensyn til dette i ettertid hvis hun sendte inn en klage. Klager anfører at han sa han skulle notere det, og at han ikke gjorde det likevel, gjør at hun føler seg lurt av ham. Klager anfører at dette var veldig uærlig gjort.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet om bord på busslinje 58 den 31. januar 2022.

Det er notert at klager allerede var om bord på bussen da kontrollørene gikk på og begynte kontrollen fra Nordre Hovin stasjon. Dette bekrefter klager selv i skriftlig henvendelse. Klager mener at det var dårlig dekning på mobilen sin feil at billett ble kjøpt for sent. Dette er ikke en godkjent grunn til å ikke ha gyldig billett ved ombordstigning.

Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser at bussen var på Nordre Hovin kl. 14.17.19. Billetten ble begynt bestilt kl. 14.17.12.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:
Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Billett skal være gyldig før man begynner reisen. At man har dårlig/manglende dekning på mobilen gir ikke fritak for sent kjøp.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis refusjon av dette gebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr den 31. januar 2022.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Det følger videre av punkt 6.2 første avsnitt 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 har blant annet anført at hun hadde kjøpt billett før kontrollen, men at betalingen ikke hadde gått gjennom. Videre har klager vist til at hun fikk kjøpt billett. Klager har anført at hun hadde en ny telefon med systemfeil, og hun viser til fremlagt dokumentasjon på at telefonen ble sendt inn til service. Klager har også anført at kontrolløren sa til henne at han skulle notere ned forklaringen hennes og at Ruter ville ta hensyn til dette.

På bakgrunn av klagers forklaring og fremlagt gebyrrapport legger nemnda til grunn at klager ikke hadde fullført billettkjøpet før ombordstigning. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig og validert billett før påstigning på bussen. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går på bussen, tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

På generelt grunnlag bemerkes det avslutningsvis at nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle. Det bemerkes videre at nemnda ikke har grunnlag for å overprøve Ruters skønnsmessige vurderinger i forbindelse med gebyrileggelser sammenlignet med andre saker.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)