

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

08.11.2022

### Saksnummer

2022-01245

### Tjenesteytere

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 27. juni 2022. Klager forklarer at da han var på jobb på sykehuset hadde han en uheldig hendelse med mobiltelefonen. Han mistet den i bakken, som resulterte i en skjerm som ikke fungerte. Klager forklarer at han hadde bankkortet sitt på telefonen og derfor hadde han ikke tatt med seg lommebok på jobb. Klager forklarer at han gikk direkte fra jobb til nærmeste kjøpesenter for å sjekke priser på ny skjerm til telefonen. Derfra tok han buss fra Hillevåg busstopp uten mulighet til å kjøpe ny billett. Klager anfører at han hadde en prat med bussjåføren om at han ikke hadde billett tilgjengelig på grunn av ødelagt telefon og sjåføren slapp han inn. Klager tenkte at dette ville gå fint ettersom han hadde kjøpt månedsbillett uken før.

Da bussen ankom Hinna kirke ble klager møtt av billettkontroll og ble ilagt gebyr for å ikke ha billett. Klager har forståelse for dette. Klager har derimot ikke forståelse for hvorfor klagen han har rettet til Kolumbus ble avslått. Klager stiller seg undrende til hvordan man skal kunne forutse at man ødelegger telefonen på jobb. Klager forklarer at det er vanskelig å følge vilkår når man hverken har lommebok eller mobiltelefon til å kjøpe billett.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår tydelig av nettsidene til Kolumbus kravene som stilles og det fremkommer der at man «må kunne vise billetten (din) under hele reisen ved en eventuell kontroll, uansett om den er utløpt. Det betyr at du må ha nok strøm på telefonen, eller du må ha med deg Kolumbuskortet om bord».

Kolumbus forstår at det er en kjedelig situasjon å ha havnet i og at vedkommende trolig har billett på sin telefon, men denne må, som vilkårene tydelig oppstiller krav om, kunne fremvises under hele reisen. I dette tilfellet var ikke dette mulig og Kolumbus ser derfor ikke grunnlag for å frafalle gebyret som er ilagt.

Kolumbus hevder at avslaget skal stå ved lag.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 27. juni 2022 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Kolumbus sine transportvilkår punkt 3 at passasjeren skal ha gyldig billett ved påstigning og at passasjeren skal ha billetten tilgjengelig under hele reisen. Det fremgår videre av transportvilkårene punkt 4.2 at passasjer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift. Det fremgår videre av Kolumbus sine billett-vilkår, blant annet at den reisende må kunne vise billetten under hele reisen ved en eventuell kontroll. Det følger videre av vilkår for kjøp med Kolumbus Billett-appen at hvis passasjeren ikke kan vise billetten, regnes det som å reise uten gyldig billett og at mobiltelefon eller nettbrett må fungere normalt, slik at skjermen er leselig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilagge gebyr var således til stede.

Klager har blant anført at mobiltelefonen ble ødelagt imens han var på jobb og at han hadde bankkortet sitt på telefonen, slik at han ikke hadde med seg lommebok. Videre har klager anført at han snakket med bussjåføren om situasjonen og sjåføren slapp han inn.

Nemnda bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett herunder at mobiltelefonen fungerer slik at billett kan vises. Skjermen på klagers telefon var ødelagt og han var således klar over at han ikke kunne vise billett.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av Kolumbus sine billett-vilkår at den reisende må kunne vise billetten under hele reisen ved en eventuell kontroll.

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)  
Steffen Lien (Forbrukerrådet)  
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)  
Irene Vabe (Ruter)  
Olav Grøttland (Vy)