

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende billett.

Dato

17.11.2016

Saksnummer

026/16 K

Tjenesteyter

Ruter

Klager har i det vesentlige anført: 14. mars måtte klager til Doctor Mobile på Majorstuen for å få byttet skjerm på sin smart-telefon. Skjermen på telefonen låser seg, og telefonen er vanskelig å aktivere.

Etter besøket hos Doctor Mobile skulle klager ta trikken, men hun måtte skynde seg og rakk ikke å kjøpe billett på forhånd på mobilen.

Da hun satte seg på trikken ønsket hun å kjøpe billett på sin smart-telefon, men da låste skjermen seg. Hun forsøkte å trykke på skjermen flere ganger, men telefonen ville ikke la seg aktivere. Hun har erfart at jo mer hun trykket på skjermen dess tregere blir mobilen. Til slutt måtte hun la mobilen være og vente til skjermen ville låse seg opp.

Da telefonen aktiverte seg, kjøpte klager billett umiddelbart. Men straks klager hadde kjøpt billett kom en kontrollør og hun viste ham telefonen. Kontrolløren mente hun nettopp hadde kjøpt billett. Hun forklarte kontrolløren at hun var kommet fra Doctor Mobil og hun fremla kvittering fra sitt først besøk hos Doctor Mobil der det fremgår at skjermen låser seg. Men hun ble likevel ilagt gebyr 1150,-

Klager er lei seg for det inntrufne, hun har hatt store problemer med telefonen og en skjerm som ikke fungerer. Klager var på besøk i Oslo og er ikke så kjent i området, derfor kjenner hun kun billett på mobilen.

Klager håper hun får refundert gebyret

Ruter har i det vesentlige anført:

Billetten må være kjøpt og bekreftet før man går om bord på buss eller trikk, eller passerer kontrollsonen på T-banen. At mobilen fungerer normalt, har nok batteri og at skjermen er leselig er også kundens ansvar. Dette står under vilkårene for bruk av mobilbillett og i vår Transportvedtekt.

Klager skriver selv at hun gikk på trikken før hun hadde kjøpt billett. Hun var klar over at hun hadde problemer med mobiltelefonen sin allerede før hun reiste, men valgte likevel å gå på trikken uten først å ha forsikret seg om at hun ville klare å gjennomføre billettkjøpet. Da tar hun en sjanse og risikerer å bli ilagt et gebyr slik hun ble i dette tilfellet.

Ruter opprettholder på bakgrunn av dette sitt avslag på klagers krav.

Nemnda bemerker:

Klager hadde ved billettkontroll på trikken ikke gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Dette fremgår også av vilkårene for bruk av Ruter app.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan derfor ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager ikke forsøkte å kjøpe billett via mobil-appen før etter at hun gikk på trikken. Dette gav grunnlag for å ilegge gebyr. Det forhold at hun hadde liten tid, kan i seg selv ikke tillegges vekt.

Klager viser til at hun kjøpte billett etter at hun kom på trikken, og hevder dette tok litt tid fordi hun hadde problemer med mobiltelefonen sin.

Selv om grunnlaget for gebyr allerede var til stede fordi hun ikke hadde kjøpt billett før hun gikk på trikken, vil nemnda bemerke at det er klagers ansvar å ha mobiltelefon som fungerer.

Praksis kan oppleves streng, men fra reiseforetakenes side er det påkrevet med en konsekvent praksis da det er vanskelig å kontrollere de forskjellige reisendes grunner til ikke å ha kjøpt billett før etter påstigning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret slettes.

Vedtak:

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Skyss Annelin Woll Skotnes. Brakar Kjersti Nordgård Danielsen.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.