Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

llagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

22.08.2017

Saksnummer

2017-00924

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

22. april tok klager trikken fra Torshov til Oslo S, for å skifte skjerm på sin mobiltelefon. Under kontrollen kunne hun derfor ikke vise sin billett, men tilbød seg å vise frem kvittering for betalt månedskort. Dette ble imidlertid avvist av kontrolløren. Klager har automatisk fornying av månedskort i sin telefon.

Klager har hørt om flere som har fått slettet gebyret ved henvendelse til Ruter, og fikk dette bekreftet da hun oppsøkte Ruters kontor. Gebyret ble allikevel ikke frafalt.

Klager krever gebyrer slettet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til gebyr klager ble ilagt på trikken 22.april. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett i kontrollen. Når du begynner å bruke billettappen så godtar du vilkårene for appen. Den reisende er selv ansvarlig for at billetten kan fremvises. Dette innebærer at telefonen må fungere og skjermen må være leselig. Alle Ruters billetter er upersonlige og ikke knyttet mot person eller telefon på noen måte. Ruter vet ikke hvem som bruker de ulike app-id'ene. Billetten må derfor alltid være med og kunne fremvises i en kontroll.

På bakgrunn av dette, kan Ruter ikke se noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken. I følge klager hadde hun en gyldig periodebillett i mobilappen. Nemnda finner likevel ikke at dette gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda bemerker

Klager kunne ved billettkontroll på trikken den 24. april 2017 ikke vise billett da mobiltelefonen ikke fungerte og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram at passasjerer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett, vil bli ilagt gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar at mobiltelefoner virker slik at elektroniske billetter kan vises. Nemnda legger til grunn at klager før reisen var klar over at billetten ikke kunne vises da telefonen skulle repareres. Hun burde i en slik situasjon har kjøpt en enkeltbillett.

Vilkårene for ileggelse av gebyr var til stede.

I følge klager hadde hun en gyldig periodebillett i mobilappen. Nemnda finner likevel ikke at dette gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Periodebillettene er upersonlig. App-ID'en er knyttet til applikasjonen og ikke en person. Det er av hensyn til reiseforetakene nødvendig å ha en konsekvent praksis.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Olav Grøttland (NSB)
Heidi L. Hansen (Flytoget)
Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)