

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett på grunn av knust mobilskjerm.

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-03764

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise gyldig billett under kontroll.

Klagers mobil hadde fått skjermen knust noen dager tidligere, men klager viser til at hun hadde gyldig 30-dagers billett i RuterBillett appen. Det var ingen annen måte å kjøpe billett på ved stasjonen. Kontrolløren sa at klager kunne sende en klage til Ruter og så ville hun få igjen pengene. Klager har forsøkt dette, men har fått avslag med den begrunnelsen at hun selv er ansvarlig for å sørge for at mobilen fungerer ved kontroll.

Klager har i ettertid sjekket Ruters reisevilkår og der står det ingen ting om at mobilskjermen må være hel, eller at man må ha nok batteri.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 32 den 31. oktober 2018 fordi hun ikke kunne vise noen gyldig billett.

Ved bruk av kollektivtransport må gyldig billett kunne fremvises. Det er ikke mulig å slippe gebyr ved å vise gyldig billett i ettertid. Det er kundens ansvar at mobilen fungerer slik den skal, dette innebærer også at skjermen er leselig slik at billett kan fremvises.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 32 den 21. oktober 2018 ilagt gebyr som fordi hun ikke kunne vise noen gyldig billett.

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

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 kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda viser til at det under betingelsene for bruk av Ruter appen er opplyst at det er den reisendes ansvar at mobiltelefonen fungerer normalt, at skjermen er leselig og at det er batteri for hele reisen. Dersom billetten ikke kan vises fram, anses vedkommende å reise uten billett.

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

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)