

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss - Bruk av kvittering som dokumentasjon for gyldig billett

Dato

08.11.2019

Saksnummer

2019-02544

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Jernbanetorget da hun ble ilagt gebyr. Ettersom hun hadde glemt lommeboken hjemme og sim-kortet på telefonen ikke fungerte, fikk hun en kollega til å kjøpe en bussbillett for henne. Klager mottok ikke billetten, men hun fikk tilsendt kvittering for billettkjøpet per e-post. Kontrollørene nektet å godta dette, til tross for at klager anførte at hun hadde gyldig billett med ordrenummer.

Klager jobber i Flytoget og der har de en billettløsning som åpner opp for at man digitalt kan kjøpe billett for andre, og klager var derfor overbevist om at dette også var mulig med en Ruterbillett.

Klager fastholder at hun hadde gyldig billett og ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 28. mai 2019 ilagt gebyr på bussen fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett.

Billetten må kunne fremvises for at den skal være gyldig. Det er ikke adgang til å reise med et skjermbilde eller kvittering, den kan noen andre reisende benytte samtidig, og vil derfor ikke bli godtatt.

Dialogen mellom klager og hennes kollega tyder også på at klager forstår at hun må ha en billett som kan vises frem, dette fremkommer ved at hun ber kollegaen kjøpe en papirbillett og ikke en mobilbillett, fordi hun ikke kan få vist frem elektronisk billett på grunn av problemer med mobiltelefonen. Når klager likevel velger å reise med kun et skjermbilde så tar hun en risiko for å bli ilagt gebyr.

Det er fullt mulig å kjøpe en billett for andre på mobil, men da må mottaker ha en fungerende telefon slik at billett kan fremvises.

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

Nemnda bemerker

Klager ble ved en kontroll på bussen ilagt gebyr fordi hun ikke hadde 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 kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge var til stede.

Nemnda legger til grunn at klager hadde glemt lommeboken hjemme og telefonen virket ikke på grunn av problemer med sim-kortet. Klager fikk en venn til å kjøpe en billett og kvitteringen ble sendt til klagers iPad.

Nemndas flertall, nemndas leder, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentanten Sørli, bemerker at en kvittering for kjøp av billett ikke kan anses som gyldig billett da en slik billett også kan brukes av andre. Flertallet viser for øvrig til Ruters redegjørelse.

Flertallet kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten Faye-lund, mener at klager bør gis medhold i sin klage. Selv om mindretallet er enig med flertallet i at en skjermdumpet billett normalt ikke kan anses som gyldig, er klager av den oppfatning at klager i denne saken har dokumentert via fremlagte tekstmeldinger at billetten var kjøpt til den aktuelle reisen. For henne var dette den eneste muligheten til å skaffe seg en gyldig billett ettersom hun hadde glemt lommeboka hjemme samtidig som sim-kortet var låst.

Vedtak fattes i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
Olav Grøttland (Vy)