

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

Dato

23.01.2017

Saksnummer

2016-00043

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Fredag 26. august tok klager trikken fra Vigelandsparken til Disen. Ombord i trikken var det billettkontroll og klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Til vanlig bruker klager reisekort, men denne dagen skulle hun til fastlegen og hadde glemt reisekortet hjemme. Klager snakker ikke norsk og finner det dermed vanskelige å bruke Ruters billett-app på telefonen.

Tidligere på dagen hadde hun fått hjelp av en norsk dame til å aktivere billett på mobiltelefonen. Da hun steg ombord på trikken ved Vigelandsparken bad hun en av kontrollørene om hjelpe seg med å aktivere mobilbilletten, men kontrolløren ignorerte henne og ila gebyr.

I tillegg truet kontrolløren henne med politiet, samt plaget henne. Klager føler hun har blitt fratatt sin verdighet og føler seg usikker når hun skal ta trikken etter behandlingen hun fikk under kontrollen.

Klager ber om at gebyret frafalles.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble kontrollert på en trikk den 26. august .2016, hun kunne ikke fremvise billett i denne kontrollen, og ble ilagt et gebyr. Gebyret ble betalt på stedet kl 12.55

Det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett, bruker man app må billetten være bekreftet før du går om bord på trikken.

Det blir opplyst at årsaken til at klager ikke hadde gyldig billett, er at hun ikke kan bruke appen, fordi denne er på norsk. Til opplysning så vil appen endre språk til engelsk

dersom telefonen appen ligger i har et annet språk enn norsk. Klager hadde en billett i appen tidligere på dagen, her blir det forklart at hun fikk hjelp av en annen passasjer til å kjøpe denne billetten.

I app-id som er oppgitt så ser Ruter at appen ble tatt i bruk 26.3.2016, den har vært jevnlig i bruk siden med enkeltbillett kjøp. Når man har kjøpt billett en gang vil denne billetten legge seg som et hurtigvalg, det vil dermed kun kreve to tastetrykk å kjøpe en tilsvarende billett neste gang. Siden Ruter ser at denne appen har vært såpass mye i bruk som den har, så finner Ruter ikke forklaringen om at klager ikke visste hvordan hun skulle kjøpe billett troverdig.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å refundere det betalte gebyret

Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll på trikken 28. august 2016 ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager kom til Norge i mars 2016 og at hun verken kan norsk eller engelsk. Det er registrert noe bruk av mobilapp tidligere, men hennes svigersønn som har skrevet klagen, opplyser at hun da har reist sammen med ham eller sin datter. Det dreier seg om til sammen seks ganger.

Nemnda legger til grunn at klager hadde fått månedskort kjøpt den 20 august, men hadde glemt dette hjemme. Klager har opplyst at hun tidligere på dagen fikk hjelp av en dame til å kjøpe billett på mobilen. Da hun skulle hjem lyktes hun ikke å få hjelp og trodde hun kunne få hjelp på trikken. Kontrollen startet imidlertid med en gang.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagers forklaring bør legges til grunn. Den tidligere bruk av mobilappen har vært svært beskjeden og neppe utført av henne selv. I dette spesielle tilfellet anbefaler nemnda at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om at gebyret frafalles.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Otto Sivertsen Roheim (NSB)