

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Kunne ikke vise billett

Dato

18.01.2019

Saksnummer

2018-04380

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i kontroll på Jernbanetorget 26. oktober 2018 og ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise billett.

Rett før klager skulle reise med T-banen knuste hun mobilskjermen ganske kraftig, men hun løp likevel til T-banen slik at hun rakk jobb. I RuterBillett appen hadde klager en 30-dagers billett, men skjermen var såpass knust at det var vanskelig å vise billett under kontrollen. Klager forsøkte å forklare situasjonen til kontrolløren, som responderte med å be klager roe seg ned fordi det kom til å gå bra så lenge hun kunne vise billett på Ruters kundesenter innen klagefristen. Ifølge kontrolløren kunne de som jobbet der hente frem billetten til klager.

Da klager oppsøkte kundesenteret og forklarte hendelsen, fikk hun beskjed av personen bak skranken om at han kan ikke hente frem billetten fordi kontrolløren ikke hadde notert dette i gebyret. Kontrolløren hadde kun skrevet at hun ikke kunne fremvise billett og at hun "hevdet" at mobilen ikke hadde nok batteri. Klager spurte igjen om han kunne hente frem billetten og fikk til svar at han kunne gjøre det, men at han hadde ikke lov når kontrolløren ikke har skrevet det. Klager ble deretter rådet til å sende inn en klage på nett. Ruter har i ettertid avslått klagen med den begrunnelse at hun selv er ansvarlig for at billetten kan vises frem, og at hun har blitt stoppet tidligere i år.

Klager mener at uansett om dette er tilfelle så ble hun tross alt fortalt av to Ruter ansatte at det ikke var noe problem siden hun hadde gyldig billett på kontrolltidspunktet. At hun er blitt stoppet tidligere er ikke noe argument for å opprettholde en bot, og det fremstår mer som et hevngebyr fra Ruters side.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 26. oktober 2018 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett.

Det er kundens ansvar å påse at skjermen på mobilen er leselig slik at billett kan fremvises. Billett kan ikke fremvises i ettertid for å slippe gebyr.

Ruter kan ikke se at det fremkommer nye momenter som gir grunnlag til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 26. oktober 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise 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 bemerker at den reisende er ansvarlig for å kunne vise gyldig billett herunder at mobiltelefonen fungerer slik at billett kan vises. Skjermen på klagers telefon var knust og hun var således klar over at hun ikke kunne vise billett, men kjøpte likevel ikke billett på annen måte.

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)

