

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

21.06.2021

### Saksnummer

2021-00550

### Tjenesteytere

Kolumbus AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. mars 2021. Klager forklarer at han hadde ungdomsbillett som var gyldig i 1 måned. Videre forklarer han at den dagen han fikk gebyret var han på vei hjem fra skolen og hadde kun 2% batteri på mobilen før han gikk ombord på bussen. Klager anfører at da bussen kom frem til Stavanger gikk mobilen tom for batteri da vekteren skulle sjekke billetten. Videre anfører klager at det ikke var andre muligheter for han i dette tilfellet, han hadde mobilen med seg og billetten var kjøpt for lenge siden.

Klager forklarer at ifølge Kolumbus har ikke billetten noe verdi hvis vekterne ikke kunne kontrollere den. Klager forstår ikke dette siden billetten var kjøpt og registrert før han gikk om bord, og når han var om bord så hadde han 2% batteri.

Klager anfører at vekteren informerte han om at dersom han hadde gyldig billett og kvittering så kunne han få gebyret slettet.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 10. mars 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager fikk avslag etter å ha henvendt seg til Kolumbus sitt kundesenter. Begrunnelsen for avslaget var at klager ved kontroll ikke kunne fremvise gyldig billett, og at det er en forutsetning for å kunne reise med elektronisk billett at man har strøm på mobilen.

Det følger av Kolumbus sine transportvilkår punkt 4.2 at "Passasjer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift". Klager kunne i

dette tilfellet ikke fremvise gyldig billett for påbegynt reise da han ble stoppet i kontroll. Dermed har Kolumbus hjemmel til å ilegge tilleggsavgift.

Avslaget er i henhold til Kolumbus sine transportvilkår og avslaget vil dermed opprettholdes.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 10. mars 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Kolumbus sine transportvilkår punkt 3 at passasjerer skal ha gyldig billett ved påstigning. Det fremgår videre av transportvilkårene punkt 4.2 at passasjer som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise plikter å betale tilleggsavgift. Det fremgår videre av Kolumbus sine betingelser for bruk av appen, blant annet at den reisende må kunne vise billetten under hele reisen ved en eventuell kontroll og at dette betyr at den reisende må ha nok strøm på telefonen.

Klager sin telefon gikk tom for batteri, slik at klager ikke fikk fremvist billett under billettkontrollen, så vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at mobilen hadde kun 2% batteri da han gikk om bord på bussen og at den gikk tom for batteri da vokteren skulle sjekke billetten. Videre har klager anført at det ikke var noen andre muligheter for han i dette tilfellet, siden han hadde mobilen med seg og billetten var kjøpt for lenge siden.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for at telefonen fungerer og har tilstrekkelig med strøm under reisen slik at elektroniske billetter kan vises.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Hege Sand (Ruter)