

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende billett

Dato

27.03.2017

Saksnummer

2017-00003

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Den 5.desember 2016 fikk klager gebyr fordi hun hadde glemt å lade mobilen, slik at mobilen slo seg av da hun skulle fremvise billett. Siden kontrolløren gikk av på samme holdeplass som klager, ba klager kontrolløren bli med henne til Narvesen slik at hun kunne fått ladet telefonen tilstrekkelig til at hun kunne fremvise den gyldige billetten. Kontrolløren avslo dette.

Ved henvendelse til Ruter samme dag, fikk klager samme beskjed at det var hennes ansvar å ha strøm på mobilen. Klager oppsøkte derfor Trafikanten og ba de sjekke at App-id-en stemte over ens med bankkortet hun hadde brukt for å kjøpe billetten. Trafikanten bekreftet at klager hadde gyldig billett i sin mobil under kontrollen.

Klager opplevde at en venninne også ble kontrollert, og at hun slapp gebyret til tross for at hun hadde glemt å kjøpe billett. Klager stiller spørsmål ved om hvorfor de som har glemt billett slipper gebyr, mens den som har gyldig billett i en mobil man har glemt å lade, blir ilagt gebyr.

Klager ber om at gebyret slettes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på busslinje 25 den 5. desember 16 kl 19:57.

I følge Ruters Transportvedtekt punkt fem er kunden ansvarlig for å ha gyldig billett når man reiser. Billetten må kunne vises. Dersom man ikke kan vise gyldig billett blir man ilagt et gebyr. Ruter benekter ikke at klager har hatt en gyldig billett på sin gamle telefon, men forholder seg til at hun ikke kunne fremvise noen gyldig billett i denne kontrollen.

Hun må selv sørge for at telefonen hennes har nok strøm, og en kontrollør har ikke mulighet til å bli med henne for å vente på at hun skal få ladet telefonen sin, det antar vi at det er forståelse for.

Hva andre har opplevd er heller ikke relevant for denne saken, så det kan Ruter ikke ta hensyn til.

Ruter fastholder derfor kravet om gebyr i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ved kontroll på busslinje 25 den 5. desember 2016 ikke kunne vise fram gyldig billett da hun ikke hadde tilstrekkelig med strøm på mobiltelefonen. Klager hadde gyldig 30-dagers billett på mobilen.

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.

Vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda bemerker at det fremgår av betingelsene for bruk av mobilbillett at den reisende selv har ansvar for at mobiltelefonen fungerer og at det er tilstrekkelig strøm på telefonen for hele reisen. Det er ikke tilstrekkelig å vise fram gyldig billett i ettertid.

Nemnda finner grunn til å føye til at klager i følge Ruters opplysninger ved kontrollen opplyste at hun også hadde en ny telefon med seg, men ikke visste hvordan hun skulle overføre billetten.

Nemnda tar i betraktning at dokumentasjonen viser at klager en trofast betaler, men finner likevel ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda kan ikke ta hensyn til en annen reisende eventuelt skal ha sluppet gebyr. Dette gir ikke noe rettslig krav for å fravike praksis.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas representanter

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