

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

### Dato

10.02.2020

### Saksnummer

2019-04286

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen den 16.september 2019 da han ble ilagt et gebyr. Klager anfører at da han forsøkte å validere reisekortet på en kortleser på Bøler T-banestasjon så virket ikke kortleseren. Klager forklarer at han ikke hadde tid til å forsøke de andre kortleserne, da han hadde en avtale han måtte rekke og tok første T-bane som kom. Klager anfører videre at da han gikk av på Jernbanetorget leste han av kortet på en kortleser. Rett etter at han hadde lest av kortet ble han stoppet av kontrolløren.

Klager hevder han fremviste en kvittering for en billett han hadde kjøpt på Narvesen på Bøler 40 minutter tidligere og forklarte til kontrolløren problemet han hadde opplevd med kortleseren på Bøler T-banestasjon. Klager opplevde kontrolløren som hissig, nedlatende og at han kom med stygge kommentarer på grunn av klagers bakgrunn. Klager opplevde hendelsen som svært ubehagelig.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr ved utkontroll på Jernbanetorget T-banestasjon den 16.september 2019 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett. Da han ble stoppet fremviste han et reisekort som inneholdt en ikke aktivert studentbillett. Klager hevdet at det var feil på kortleserne på Bøler. Ruter sin supportavdeling som har oversikt over Ruter sitt utstyr, har avkreftet at dette var tilfelle.

Ruter kan se at billetten på reisekortet som klager viser til er fra 2018 og er derfor ugyldig etter prisendringen den 27.januar 2019. Dette er grunnen til at billetten ikke er mulig å starte opp. Før hver prisendring gis det informasjon om bord på Ruters

befordringsmidler, ved oppslag i avisen og på ruter.no. Da informeres det om at billetter kjøpt før prisendring må aktiveres senest 3 måneder etter endringen.

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

### **Nemnda bemerkar**

Klager ble ilagt gebyr ved utkontroll på T-banens stasjon Jernbanetorget 16.september 2019 fordi han manglet 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 ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Klager har opplyst at kortleseren på Bøler ikke virket.

Ruter bestrider feil og viser til at dette i ettertid er avkreftet fra Ruters support-avdeling som har oversikt over avlesning på kortlesere.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke sannsynliggjort feil ved kortleseren på Bøler stasjon.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representantar**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)