

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglene billett

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

029/16 K

### Tjenesteyter

Ruter

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager, som er spansk student, ankom Oslo 10. mars. 12. mars kjøpte han månedsbillett for reise i Oslo og Akershus. Han var ikke klar over at han måtte aktivere/validere kortet før han kunne reise på det. På kortet står teksten kun på norsk. Klager betalte gebyrer på stedet.

Klager krever gebyret refundert.

#### Ruter har i det vesentlige anført:

For at billetten skal være gyldig så må den aktiveres mot en kortleser når den tas i bruk. Det er kundens plikt å sette seg inn i hvordan billettsystemet virker. På Ruters nettsider så finnes det god informasjon om dette på både norsk og engelsk <https://ruter.no/en/buying-tickets/travelcard/>

Klager kjøpte en billett den 12. mars. Denne billetten ble ikke aktivert før etter kontrollen 1. april. Ruter derfor anta at det er reist uten gyldig billett i denne perioden. Gebyret er gitt fordi klager ikke hadde gyldig billett.

Ruter mener at det er kunden selv som må søke informasjon om hvordan billettsystemet fungerer, at man er i god tro eller ikke visste, er ikke grunn til å frafalle kravet om gebyr.

#### Nemnda bemerker:

Klager ble påtruffet ved billettkontroll på T-banen uten gyldig billett fordi månedskortet ikke var aktivert, og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager, som er spansk student og ikke kan norsk, kjøpte månedskort to dager etter at han ankom Oslo og at han ikke var klar over at han måtte validere månedskortet.

Nemnda bemerker at det er passasjerens ansvar å sette seg inn i hvordan billettsystemet virker. Informasjon om dette finnes på Ruter.no også på engelsk. Billettsystemer hvor billetter først blir gyldige ved validering er ikke uvanlig i Europa.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har gyldig billett.

Nemnda finner etter omstendighetene ikke grunnlag for å anbefale frafall av gebyret.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Skyss Annelin Woll Skotnes. Brakar Kjersti Nordgård Danielsen.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*