

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-03990

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Storo til Majorstuen med T-banen den 7.september 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager forklarer at hun og en kompis løp for å rekke T-banen og det første hun gjør etter å ha gått om bord er å kjøpe en billett. Kontrollørene kommer like etter dette og klager viser frem sin billett. Da blir hun bedt om å vise legitimasjon og hun gjør dette. Hun hadde kjøpt en barnebillett og regnet med at det var alderen hennes kontrolløren skulle sjekke. Etter dette gir kontrolløren henne et gebyr for å ha kjøpt billetten for sent siden billetten ikke hadde talt ned fra 60 enda. Klager visste ikke at nedtellingen måtte være ferdig før billetten var gyldig.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 7.september 2019 fordi hun hadde kjøpt sin billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtellingen startet før man går om bord. Man kan ikke sette seg eller gjøre andre ting før man velger å betale.

Klager opplyste at hun reiste fra Storo. Fra denne holdeplassen gikk T-banen kl. 16.03.26. Kontrollen kom på ved Sinsen og derfra kjørte T-banen kl. 16.01.48. Billetten til klager ble bekreftet kl. 16.06.11 hvilket er lenge etter påstigning og etter at kontrollen var startet.

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

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 7.september 2019 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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.

Nemnda legger til grunn at klager kom på T-banen på Storo. Hun har opplyst at hun løp til banen, gikk på og satte seg ned og kjøpte billett.

Ruters sanntidssystem viser at T-banen gikk fra Storo kl. 16.03.28. Klagers billett er registrert kjøpt kl. 16.06.11.

Nemnda legger følgelig til grunn at billetten er kjøpt etter ombordstigning og at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Reisende har selv ansvar for å sette seg inn i billettsystemene og det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Billetten er gyldig fra det tidspunkt den er bekreftet i appen.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)