

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

### Dato

08.12.2020

### Saksnummer

2020-03019

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. september 2020. Klager forklarer at hun reiste sammen med barnebarnet sitt som har månedsbillett og at hun selv har Ruterappen. Hun forklarer videre at det er datteren hennes som har lastet ned appen for henne slik at hun kunne bruke den de få gangene hun følger barnebarnet hjem etter fritidsaktivitet. Klager anfører at hun mistet bankkortet sitt i sommer og fikk et nytt, men glemte å endre det i Ruterappen. Klager forklarer at hun er kronisk syk og en tendens til å glemme en del. Videre forklarer hun at hun er trygdet og er avhengig av medisiner som er kostbare.

Klager anfører at det ikke var gjort med hensikt og at hun aldri har fått gebyr før. Videre anfører hun at det som skjedde var at hun kjøpte billett før hun gikk på trikken, men lukket igjen telefonen litt fort da det kom til betaling pågår fordi hun var noe stresset. Hun forklarer at hun ble svært overrasket da hun skulle vise billetten og det stod avvist.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 15. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Ifølge klager hadde betalingen feilet fordi bankkortet hennes hadde gått ut.

På bakgrunn av dette anser Ruter gebyret som korrekt ilagt og ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 15. september 2020 fordi hun ikke kunne fremvise 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. 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.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda har forståelse for at det kan oppleves strengt å bli ilagt gebyr dersom helsen er svekket. Nemnda finner det imidlertid problematisk å anbefale at gebyr frafalles i slike tilfeller.

Av hensyn til reiseforetakene er det nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom de ulike årsaker som anføres for ikke å ha billett.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden

Olav Grøttland (Vy)