

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

08.05.2017

### Saksnummer

2017-00554

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

26. februar tok klager trikken i Oslo sentrum sammen med sin niese. Klager hadde glemt lommeboken på hotellrommet, niesen kjøpte derfor billett til klager på sin mobiltelefon. Klagers niese skulle imidlertid gå av to stopp før klager, og sendte derfor bilde av billetten til klagers mobiltelefon via SMS. Kontrollørene på sin side godtok ikke bildet av billetten og ila klager gebyr. Klager ble opplyst at hun kunne klage og at dersom det stemte at hun hadde betalt billett, så ville det jo selvfølgelig ordne seg.

Klager fikk likevel avslag på sin klage til Ruter med beskjed om at bilde av kjøpt billett ansees som dokumentforfalskning og at klager sånn sett kunne blitt ilagt gebyr for forfalskning av billett. Klager godtar ikke gebyret da hun ikke har gjort noe galt, klager var i god tro og reiste med gyldig billett.

Klager krever at Ruter krediterer gebyret på kr. 1150,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på trikken den 26. februar 2017. Det er en forutsetning at man har billetten med seg når man reiser. Dette står også i Ruters reisevilkår,

I dette tilfellet ble det fremvist et bilde av en mobilbillett som var sendt på sms. Ruter kan ikke godta dette som en gyldig billett. Ruter har ingen mulighet til å vite om billetten som er avbildet er i bruk av noen andre. Er man flere som reiser sammen og man ikke skal av på samme sted så må den enkelte ha hver sin billett. At man er i god tro kan ikke være grunn for frafall av gebyr. Man er selv ansvarlig for å sette seg inn i hvilke bestemmelser som gjelder.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager kunne ved kontroll på trikken i Oslo sentrum den 26. februar 2017 ikke vise gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning og må kunne vise billetten under reisen. Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager reiste sammen med sin niese som kjøpte billett til henne på sin mobilapp. Niesen skulle gå av trikken før klager og sendte et bilde av billetten til klagers telefon.

Nemnda bemerker at bilde av en billett ikke kan godtas som gyldig billett. Konsekvensen ville være at bilder av en billett vil kunne benyttes av flere personer.

Nemndas flertall, nemndas leder og tjenesteyters representanter, samt én av forbrukernes representanter kan heller ikke se at det er grunnlag for å frafalle gebyret i dette tilfellet. Ved vurderingen har nemnda tatt i betraktning at klager er ukjent i Oslo. Hun hadde likevel plikt til å sette seg inn i reisevilkårene. Dersom det kjøpes billett til flere på samme telefon, må telefonen være tilgjengelig på hele reisen.

Nemndas flertall har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjonsform å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Anne Sofie Faye-Lund, mener at klagen i dette tilfellet bør tas til følge. Mindretallet er som flertallet av den mening at kopi av billett normalt ikke kan godtas som en gyldig billett. Klager har imidlertid sannsynliggjort på annen måte at hun har betalt billett for reisen. Ifølge klager ble klagers niese nektet av kontrollørene å komme om bord for å dokumentere betaling av klagers billett. Ruters kontrollører har med dette hindret klager i å fremvise gyldig billett, og det vil derfor etter mindretallets mening være urimelig å fastholde klagers gebyr.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Olav Grøttland (NSB)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)