

# Vedtak i Transportklagenemnda

## - Kollektivreiser

### Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

**Dato**

10.11.2021

**Saksnummer**

2021-01383

**Tjenesteytere**

Ruter

**Klager har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr 26. august 2021. Klager anfører at han har liten viten om hvordan Ruterappen fungerer. Klager forklarer at han bor på Vestlandet og kjenner lite til systemet i Oslo.

Klager forklarer at i de fleste tilfeller har kontrolløren validert billetten for klager. Klager forklarer at kontrolløren oppdaget at det lå en billett kjøpt i juni i appen og denne billetten kunne blitt brukt i dette tilfellet.

Klager forklarer at han ikke er noen rik mann og er deprimert om dagen etter å ha vært til stede under en begravelse for en av sine brødre nylig. Klager ber om forståelse om at det ikke er hensiktsmessig å betale gebyret.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at han ikke er Østlandet, han er seg selv, nokså ukjent med systemet. Klager legger til et eksempel; klager elsker å synge karaoke som innebærer bruk av en rekke systemer for gjennomføring av dette. Slik Ruter fremstiller kravet om betaling av billett er ensbetydende med at han må synge sporenstreks uten å ha fått forklart hvordan det nye systemet fungerer. Klager mener at på samme vis kan ikke Ruter kreve at han viser frem en billett han ikke vet om eksisterer på grunnlag av at systemet er ukjent for klager. Klager legger til at han i etterkant oppdaget at billetten lå inne i appen og at det bare var å velge "Bekreft kjøp", slik alle kontrollører har godtatt. Klager har liten forståelse for at kontrolløren ble såpass ufin i form av å gi klager gebyr fordi det tviholdes at klager ikke hadde billett i det hele tatt, enda det lå en kjøpt billett, som var ubrukt, i klagers app.

Klager krever frafall av gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr 26. august 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager skylder på at han er ukjent med systemet, da han ikke er fra Østlandet. At man er ukjent med systemer er ingen grunn til å reise uten billett.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3

"Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.  
d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører."

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 26. august 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var således til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har anført at han har liten viten om hvordan Ruterappen fungerer. Klager har forklart at han bor på Vestlandet og kjenner lite til systemet i Oslo. Videre har klager forklart at det lå en billett, som var ubrukt, i appen hans.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å ha gyldig billett før påstigning.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å gjøre seg kjent med hvordan man kjøper billett. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/ på aktuell strekning mv. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

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

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Camilla Asker (Flytoget)