

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr grunnet feil med billettautomat.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-01273

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om at Ruter frafaller ilagt gebyr grunnet gjentagende feil ved selskapets billettautomat.

3. april 2018 forsøkte klager å kjøpe nytt månedskort på billettautomaten på Vestlia, men kjøpsprosessen ble avbrutt etter noen tastetrykk. Dette gjentok seg tre ganger.

Dagen derpå skal klager ta T-banen fra samme holdeplass og er ganske stresset for å rekke eksamen. På vei til banen innser klager at han ikke har billett og vurderer å løpe tilbake til automaten, men siden klager ved flere tilfeller har opplevd at automaten ikke fungerer, bestemmer han seg for å kjøpe billett ved ankomst i sentrum. Ved ankomst på Jernbanetorget blir klager stoppet i kontroll, hvor han informerer om at automaten på Vestlia ikke fungerer. Kontrolløren skal sjekke opp dette og oppretter en avventende faktura. En stund senere får klager et brev om automaten fungerte og at han må betale gebyret som følge av manglende gyldig billett. Etter å ha sendt en klage på gebyret får klager svar om at Ruter fastholder gebyret, men at det reduseres til 950 kroner.

Ruter har i sitt tilsvaret vist til at klager kunne kjøpt billett på Narvesen eller via Ruters billettapp. For klager er det på grunn av personlige årsaker, og at han har en mobil som lett går tom for strøm, ikke aktuelt å benytte seg av disse alternativene. For ham er det mer pålitelig å ha et fysisk reisekort.

Klager understreker også at han gjennom sine klager har vist til gjentatte tilfeller med feil på billettautomaten ved Vestli, og ber derfor Ruter dokumentere at det ikke er registrert noen feil ved automaten i angitt tidsperiode.

Klager ber derfor om at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

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

Da klager ble stoppet i kontroll 4. april 2018 ble det fremvist et reisekort hvor billetten hadde utløpt 28. mars 2018. Klager hevder at det var feil på billettautomaten som var årsaken til at han ikke hadde billett.

Når det blir fremsatt en påstand om feil på billetteringsutstyret er rutinen hos Ruter at kontrolløren skal sjekke om det er en kjent feil i systemet. Dersom Ruter ikke har kjennskap til feilen, blir det skrevet ut et gebyr, men dette gebyret tar kontrolløren med seg. Alle Ruters automater er knyttet til et nettverk som overvåkes. Alle feil blir loggført slik at det skal være mulig å finne hendelser i senere tid.

I dette tilfellet ble det sjekket om det var noen feil med den aktuelle automaten, men det var ikke registrert noen feil kun flere salg i det aktuelle tidsrommet. Dermed ble gebyret registrert og et brev og faktura ble sendt til klager.

Når klager henvender seg til Ruter, forklarer han samme historie som til Transportklagenemnda, at problemene han hadde med automaten skjedde dagen før kontrollen fant sted. Klager informerer også at han har benyttet Ruters BillettApp tidligere, noe han også kunne benyttet seg av denne dagen. Det er også en Narvesen kiosk på Vestli som selger billetter.

Når man velger å reise uten billett løper man er risiko for å bli ilagt gebyr. Det at man antar at automaten ikke fungerer, er ikke grunn for å slippe gebyr. Det er også mulig å legge inn ny billett før den gamle billetten har utløpt, slik at den ligger klar til bruk når man trenger den.

Ruter har i ettertid undersøkt klagers anførsel om gjentatte feil ved billettautomaten ved Vestli. Ifølge teknisk avdeling var opptiden for automaten på Vestli på over 99,4 prosent i april, og for kortleserne var den 98,6 prosent. Ruter har heller ikke mottatt noen feilmeldinger fra kunder på automatene i april.

Fra Ruters ståsted er det vanskelig å vite hva som skjer når klager forsøker å kjøpe billett på automaten, men det kan virke som enten reisekortet eller betalingskortet fjernes for tidlig. Klager ville ikke kommet til punktet hvor han skal betale dersom automaten ikke hadde vært online og hatt kontakt med serveren.

Ruter avviser på overnevnte bakgrunn klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på Jernbanetorget 4. april 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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.

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 hadde reisekort, men det var ikke aktivert noen billett. Han kunne dermed ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Klager har vist til at han gjentatte ganger opplevde feil ved billettautomaten på Vestli stasjon og at han derfor ikke hadde fått kjøpt billett.

Nemnda viser til at ifølge klagers opplysninger opplevde han dette flere ganger blant annet noen dager før den aktuelle reise. Klager hadde derfor mulighet til å kjøpe reisekort på annen måte. Liten tid godtas ikke som unnskyldning for ikke å ha kjøpt billett.

Nemnda viser for øvrig til Ruters opplysning om at det ikke var registrert feil på automaten denne dagen.

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

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)