

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett

### Dato

13.05.2019

### Saksnummer

2018-04847

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers representant har fremsatt klage på vegne av hennes adoptivsønn. Klagen gjelder to gebyr som ble ilagt 14. august og 27. oktober 2018.

#### Gebyr 1.

Klager ble stoppet i kontroll på busslinje 20 ett stopp fra Marienlyst til Majorstuen. Han opplyste da til kontrolløren at han hadde glemt årskortet han hadde fått av skolen. Da klagen ble sendt til Ruter etterspurte selskapet klagers kortnummer. Klagers representant forsøkte å hjelpe sønnen med å sende inn nummeret, men på grunn av tekniske utfordringer endte hun opp med å ringe til Ruter og muntlig overlevere nummeret, med den beskjed om at informasjonen ble videresendt til saksbehandler. Ruter svarte aldri på om kortet hadde vært gyldig eller ikke, og det står heller ikke opplyst på kortet. Ruter opprettholdt gebyret.

Man kan innvende at klager uansett burde ha kjøpt billett via RuterBillett appen, siden kortet var gjenglemt. Dette hadde klager tenkt på, imidlertid var han forhindret fra å gjøre dette fordi Ruter appen var knyttet til et kredittkort. På tidspunktet for kontrollen var kredittkortet utløpt og måtte fornyes, men dette forutsatte gyldig legitimasjon. Klagers eneste gyldige legitimasjon er hans pass, som på dette tidspunktet befant seg hos politiet i påvente av fornyelse. Altså et beklagelig sammenfall av uheldige omstendigheter.

Klager hadde ingen intensjon om å snike, men av og til står teknologi og papirkrav i veien for å få ting gjort korrekt. Klager var forøvrig ikke klar over at det gikk an å kjøpe billett hos konduktøren.

#### Gebyr 2.

Klager skulle for første gang selv kjøpe seg et månedskort. Ruter har lagt ned sitt servicesenter på Majorstuen, og klager kjøpte derfor månedskort i en kiosk. Da han viste frem kortet i kontrollen, fikk han beskjed om at billetten ikke var aktivert og ble ilagt gebyr på 950 kroner. Klagers representant stiller spørsmål til hvordan klager skulle vite at billetten måtte aktiveres for å være gyldig, når han ikke fikk noen informasjon om dette da han kjøpte billetten i kiosken.

Når Ruter velger å legge ned sine servicesentre burde de påse at salgsstedene sørger for god og tydelig informasjon til kundene. Ruters saksbehandler avviste klagen på bakgrunn av punkt tre i Ruters reisevilkår. Klager har dessverre aldri hørt om brosjyren Ruters reisevilkår. Klager har lesevansker, men ville gjerne ha aktivert kortet om at hadde visst at det var det han skulle gjøre. Det er vanskelig å få øye på en god grunn til motsatte all den stund han hadde fått penger og gått ut selv for å kjøpe seg et månedskort.

Klagers representant ber om at begge gebyrene frafalles, samt at Ruters saksbehandlere avkreves mer nøyaktighet i sin saksbehandling og forholder seg til det faktiske innhold i klagene.

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

Ruter viser til henvendelse vedrørende de to gebyrene klager ble ilagt 14. august 2018 og 27. oktober 2018.

Gebyr nr.1 ble ilagt fordi klager ikke hadde gyldig billett. I kontrollen ble det opplyst at han hadde glemt en skolebillett.

Gebyr nr. 2 ble ilagt fordi klager ikke hadde aktivert billett, som var kjøpt 18 dager før kontrollen.

Gebyr 1: Ruters kundebehandler åpner i sitt svar for at klager kan sende inn sitt reisekortnummer slik at Ruter kan sjekke at han skolebillett. Nummeret Ruter mottar inneholder ikke en gyldig skolebillett. Billetten som lå i kortet var en skolebillett, men den hadde utløpt 3. juli 2018 og kortet ble sperret i september 2018. Denne informasjonen burde selvsagt kommet frem i svaret klager mottok, og Ruter beklager at det ikke gjorde det. Det var på bakgrunn av dette at gebyret ble opprettholdt.

Gebyr 2: Reisekortet inneholder to billetter. Den første billetten utløp 23. september 2019, og 8. oktober blir det kjøpt en ny billett. Det er billetten fra 8. oktober som ikke ble aktivert. Ruter går derfor ut fra at det ikke var helt ukjent at billettene må aktiveres for å være gyldig. Det er uansett kundens ansvar å sette seg inn i dette. At man har vært i god tro er ikke grunn for å slippe gebyr.

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

## Nemnda bemerkar

Klager ble ilagt gebyr 14. august og 27. oktober 2018 fordi han ikke kunne vise noen 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 kunne ikke vise gyldig billett ved noen av anledningene og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Når det gjelder reisen den 14. august 2018, har klager vist til at reisekortet var glemt hjemme. Etter Ruters opplysninger var dette et skolekort som utløp 3. juli 2018.

Nemnda kan ikke se at det er noe grunnlag for å anbefale at dette gebyret frafalles. Det er den reisendes ansvar å sørge for å ha betalingsmidler i appen er fylt opp.

Når det gjelder reisen den 27. oktober 2018, inneholdt klagers reisekort to billetter. Den første billetten utløp 23. september 2018, og den andre ble kjøpt 8. oktober 2018, men var ikke aktivert.

Nemnda bemerkar at det er klagers ansvar å sette seg inn i bruken av billetter og reisekort.

Nemnda har forståelse for at gebyret i dette tilfellet kan oppleves som en streng reaksjon. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke har aktivert sin billetter.

Nemnda kan følgelig ikke se at det er grunnlag for å anbefale at noen av gebyrene frafalles.

## Vedtak

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

## Nemndas representantar

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)  
Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)