

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett med feil sone - krav om frafall av gebyr

### Dato

11.09.2020

### Saksnummer

2020-02216

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 20. juli 2020. Klager anfører at hun kjøpte feil sone i Ruter-appen fordi hurtigvalget i appen hadde endret sone uten at hun hadde lagt merke til det. Klager mener det er en teknisk feil i appen når den ikke gir beskjed til henne om at appen bytter sone. Klager mener dette er en produktfeil ved Ruter appen, som påfører henne et økonomisk tap. Klager mener at Ruter har ansvar ved slike feil i appen. Videre anfører klager at billettene koster det samme og at det fremgår av historikken hennes at hun alltid har kjøpt riktig sone inntil nylig.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 20. juli 2020 ved Stortinget T-banestasjon fordi hun fremviste billett med feil sone. Klager fremviste en billett i RuterBillett-appen, som var gyldig for sone 2Ø. Hele T-banenettet ligger i sone 1.

Det kommer tydelig frem i appen hvilken sone man kjøper fra når man velger kjøp via hurtigkjøp.

Ruter har ikke mulighet til å vite om hun kun har reist i sone 1 eller om hun har reist/skal reise i sone 2Ø. På bakgrunn av dette er det viktig at den reisende følger med på at billetten er gyldig i den sonen man reiser i. Historikken i klagers app før kontrolldato viser flere kjøp for sone 2Ø.

Det er kundens ansvar å påse at billetten er gyldig for den sonen man reiser i.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 20. juli 2020 fordi hun hadde billett med feil sone.

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 hadde billett for sone 2Ø og ikke for reise i sone 1 hvor T-banenettet befinner seg. Vilkårene for å ilegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at reisende selv har ansvaret for å kjøpe riktig billett.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **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

Heidi L. Hansen (Flytoget)