

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

### Dato

19.01.2018

### Saksnummer

2017-02951

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann ble ilagt gebyr som følge av manglende billett.

Klager informerer i sin klage at hun og mannen kom tilbake til Norge 30. september 2017 etter flere år i utlandet. De hadde derfor ikke kjennskap til reglene for kollektivtransport i Oslo. Tidligere har de kun benyttet seg av bil og andre hjelpemidler.

Klager viser videre til at de har ingen midler å leve for i Norge, og har derfor ikke mulighet til å betale det gebyret som Ruter har ilagt dem. Klager viser her til vedlagt skriv fra NAV som viser at de mottar støtte for livsopphold.

Klager og hennes mann ber derfor om at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter til henvendelse fra klager angående gebyr hun og hennes mann fikk på trikken 11. oktober 2017. Gebyr ble ilagt fordi de ikke kunne fremvise noen form for billett i kontrollen.

Ruter svarer her for begge gebyrene, som også ligger vedlagt. Som kunde så plikter du å betale for deg, du plikter også å sette deg inn i hvilke regler som gjelder.

Klager og mannen har bodd i Norge i mange år, og snakker norsk. Selv om de hadde vært ute av landet en stund, så var det gått et par uker etter at de kom tilbake til Norge før de blir stoppet i denne kontrollen. Det skulle være mer enn tilstrekkelig tid til å sette seg inn i reglene for hvordan man betaler for seg.

Dersom det er slik at man ikke har penger til å betale, så kan man heller ikke benytte seg av tilbudet. Ruter kan ikke la folk slippe unna betaling på grunn av dårlig råd. Da Ruter må forsøke å behandle alle så likt som mulig, Ruter kan derfor ikke ta hensyn til betalingsevne eller helse. Har du ikke billett så blir du ilagt gebyr.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

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.

Klagerne satt på trikken og hadde ikke billetter. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed oppfylt.

Klager viser til at de var ukjente med billettsystemet i Oslo og trodde de kunne kjøpe billett på trikken.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i gjeldende priser og billettsystemer. Klagerne har ikke opplyst noe om at de forsøkte å kjøpe billett eller forsøkte å orientere seg om billettsystemet. Det er opplyst at klagerne bodde i Norge for flere år siden og kan snakke norsk.

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

### **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Else Anette Grannes