

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Frafall av gebyr ved bussreise

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2019-01946

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med buss fra Bussterminalen til Frogner plass da han ble ilagt gebyr for manglende billett. Klager er klar over at man ikke skal gå om bord uten gyldig billett, men når det er tale om en teknisk feil i RuterBillett appen er det lite klager kan gjøre. Han gjorde flere forsøk på å kjøpe billett da han sto på holdeplassen, men det var ikke mulig å kjøpe billett i appen.

Etter klagers mening er det for dumt at han skal ilegges gebyr for en feil som Ruter er ansvarlig for, og krever at gebyret frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen 1. mars 2019 fordi han ikke hadde billett. Billetten må være bekreftet og nedtelling må ha startet før man går om bord. Det er ikke adgang til å sette seg ned eller gjøre andre ting før man velger å kjøpe billett..

Ruter hadde ingen kjente feil i RuterBillett appen den dagen. App-ID er ikke oppgitt, så det er ikke sjekket for forsøk på kjøp av billett.

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

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen 1. mars 2019 fordi han ikke kunne vise noen 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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager kunne ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var til stede.

Nemnda har merket seg at klager i sin klage til Ruter opplyste at han måtte løpe til bussen og derfor ikke rakk å kjøpe billett før ombordstigning. Etter nemndas praksis kan liten tid ikke gi grunnlag for å frafalle gebyret.

I klagen til nemnda påberopes at det var problemer med å kjøpe billett på grunn av teknisk feil med Ruter appen. Ifølge opplysningene fra Ruter ble det ikke registrert feil i appen 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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)