

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett kjøpt for sent

### Dato

08.05.2020

### Saksnummer

2020-00428

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 15. november 2019. Klager forklarer at hun reiste med bussen fra Oslo til Lørenskog og anfører at hun hadde billett for sone 2Ø, men hadde glemt å kjøpe tilleggsbillett for sone 1. Videre anfører hun at kontrolløren skrev ned informasjonen om henne og at hun fikk beskjed om at hun kun fikk en advarsel siden dette var hennes første gang.

Klager forklarer at hun mottok et brev i posten rundt juletider med en betalingspåminnelse hvor det ble informert om at fakturaen hadde hatt forfall 29. november 2019. Videre forklarer klager at hun ble overrasket og kunne ikke forstå hvordan hun aldri hadde fått noen beskjed om at hun hadde fått gebyr. Klager anfører at hun ikke skal betale denne fakturaen da hun ble informert av kontrolløren at hun kun fikk en advarsel og ikke et gebyr.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 300 den 15. november 2019 og ble hovedsakelig ilagt på bakgrunn av for sent kjøp av billett i app. Billetten må være bekreftet og nedtellingen startet før man går om bord. Billetten var en tilleggsbillett for sone 2Ø og klager hadde ikke noen grunnbillett i appen for denne turen. Klager ble kontrollert i sone 1. Dersom billetten hadde vært kjøpt tidsnok ville klager blitt ilagt gebyr for manglende billett i sonen hun var i. En tilleggsbillett er ikke gyldig uten annen billett.

Klager hevder at hun kun mottok en advarsel. Det fremgår av notatet på gebyret at kontrollørene informerte henne om klagemulighet hvilket ikke hadde vært nødvendig dersom de ikke lia gebyr.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 15. november 2019 fordi hun hadde kjøpt billett for sent. I tillegg til dette manglet klager billett for sonen hun ble kontrollert i.

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. Klager sin tilleggsbillett ble ifølge billetthistorikken bestilt kl. 20:02:39 og var gyldig fra kl. 20:02:58. Kontrollen startet kl. 20:01:41. Klagers billett gjaldt ikke for sonen klager ble kontrollert i. Klager hadde ikke gyldig billett før ombordstigning. Vilkårene for å legge gebyr var tilstede.

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 legges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Kontrollørene opplyser om klagemulighet ved illeggelse av gebyr. Nemnda bemerker at Ruter ikke har noen regel om at det kun skal gis advarsel ved første gangs overtredelse. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at klager ble ilagt en advarsel i dette tilfellet.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden