

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Ikke nok penger på reisekort.  
Anført at det ikke var mulig å fylle på reisekortet før avreise.

## Dato

19.05.2022

## Saksnummer

2022-00260

## Tjenesteytere

Ruter

## Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen den 22. januar 2022.

Klager har anført at han den 22. januar tok T-banen fra Ullernåsen retning sentrum. Klager anfører at han hadde reisekort med reisepenger, men han hadde ikke dekkende beløp til en enkeltbillett og heller ikke mulighet til å kjøpe en billett, verken på stasjonen eller på T-banen. Klager anfører at han i forkant heller ikke hadde muligheter til å sjekke om han hadde tilstrekkelig beløp på kortet, da alle automatene er tatt bort. Klager anfører at det etter hans mening er nødvendig å ha automater tilgjengelig på perronger eller på toget/T-banen.

Klager anfører at han på Montebello ble tatt i kontroll. Klager anfører at han var berett til å kjøpe billett hos kontrolløren, som var den første muligheten til å kjøpe billett fra begynnelsen av reisen, men kontrolløren påsto at dette var for sent.

Klager anfører at Ruter/Sporveien ikke legger tilstrekkelig til rette for kjøp av billett for kundene sine. Klager anfører at de etter ankomst på Jernbanetorget ble omringet av rundt ti vektere, noe han opplevde som særdeles pinlig og som et overdrevent maktovergrep fra Ruter/Sporveien.

Klager anfører at han fylte opp kortet med reisepenger ved første mulighet, på Ruters/ Sporveiens kundesenter på Jernbanetorget. Klager ønsker å betale for reisen, men anfører at han ikke har fått muligheten til dette.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

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

Gebyr ble ilagt på linje 3 ved Smedstad den 22. januar 2022, fordi klager ikke hadde billett.

Klager viste frem et reisekort som var tomt for reisepenger. Siste gang kortet ble påfylt reisepenger var 19. juni 2021.

Ved avlesing av reisekortet får man opp en saldo. Det er opp til Ruters kunder å følge med på dette. Kortet ble siste gang avlest 6. desember 2021. Klager viser til at billettautomaten er fjernet og at dette er årsaken til at han ikke kunne finne ut av saldo eller fylle på kortet.

Ruters billettautomater ble fjernet i mai 2021. Det ble da tilrettelagt med flere utsalgssteder. Det ligger en Joker på Ullernåsen som er like ved klagers registrerte bostedsadresse. De kan sjekke innholdet i kortet og selger billetter.

Ruter har informerte kundene om at billettautomatene ville bli fjernet i lang tid både før og etter mai 2021.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr for reise uten gyldig billett på T-banen den 22. januar 2022.

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 har anført at han manglet billett, fordi det ikke var mulig å kjøpe billett på Ullernåsen stasjon eller på T-banen. Klager har også anført at han ikke hadde mulighet til å sjekke saldoen på reisekortet på forhånd, siden alle automatene er fjernet.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett før påstigning på T-banen. Hensikten med bestemmelsen om at billett skal være kjøpt før påstigning er blant annet for at man skal kunne kjøpe billett på annen måte dersom kjøpet ikke kan gjennomføres med første alternativ. På Ruters hjemmeside er det listet opp hvilke alternativer de reisende kan benytte seg av for kjøp av billett, og det er mulig å søke opp

nærmeste salgssted fra angitt destinasjon. Ruter har i sitt tilsva vist til at det var mulig å både sjekke saldo og kjøpe billett på Joker på Ullernåsen.

Ruter har opplyst om at alle billettautomater ble fjernet i mai 2021 og at det da ble tilrettelagt med flere utsalgssteder. Nemnda bemerker at den reisende har flere alternativer for billettkjøp, og det er ikke uvanlig at reisearrangører for kollektivtransport opererer avganger fra holdeplasser uten billettautomat.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)