

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

19.01.2018

### Saksnummer

2017-02499

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken fra Riddervolds Plass mot Ljabru.

Klager skulle til behandling på Diakonhjemmet. Forut turen hadde klager tatt med seg et busskort som han mente fremdeles hadde disponibel saldo. Han hadde også tatt med seg to impuls kort for sikkerhets skyld. Da klager steg ombord i trikken og scannet kortet, blinket avleseren rødt. Klager har tåkesyn og klarte derfor ikke lese teksten som kom opp. Han gikk derfor instinktivt bort til neste avleser for å dobbeltsjekke om det var noe galt med kortet. Idet kortet scanner rødt igjen blir klager stoppet i kontroll.

Klager forsøkte rolig å forklare situasjonen til kontrolløren, men ble kun møtt med en ubehagelig tone tilbake. Klager ble derfor helt satt ut av situasjonen og glemte helt at han hadde to impuls kort i baklommen. Dette kom han på da han gikk av trikken.

Klager viser til at han på grunn av kontrollørens oppførsel følte seg utrygg. Hadde klager blitt møtt med en mer høflig og mindre anklagende tone, ville han kanskje ha klart å summe seg. Klager hadde ikke gjort noe forsøk på å snike. Han hadde verken satt seg ned eller forsøkt å snike seg videre inn i bussen. Klager ble rett og slett stoppet før han rakk å benytte seg av alternativ to, som da var impuls kortet han hadde i reserve.

På grunnlag av overnevnte krever klager at Ruter frafaller gebyret. Klager viser til at han ved å ha reisekort i reserve har overholdt Ruters reisevilkår om å ha gyldig billett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på trikken den 21. september 2017. Grunnen til at klager ble ilagt gebyr var fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

Klager ble observert og sier også selv at han kom om bord og la reisekortet på kortleseren, denne lyste rødt. Det kommer også opp en melding i vinduet på kortleseren om hva som er årsak til det røde lyset. Meldingen blir stående så lenge kortet holdes inntil kortleser. Denne meldingen leste ikke klager, men fortsatte inn i trikken.

Ruter forholder seg til de faktiske forholdene i denne kontrollen, og tar dessverre ikke hensyn til helsetilstand.

Det er kunden som har ansvar for å ha gyldig billett. Dette innebærer at man må følge med på saldo på reisepengene dersom man benytter dette. Saldoen fremkommer på kortleseren når kortet holdes inntil leseren.

Når Ruter ser på reisekortet til klager så fremkommer det at den siste billetten som ble trukket var seks dager før kontrollen den 15. september etter den billetten gikk saldoen ned til 5 kr. Når han da reiser den 21. september så får han rødt lys fordi det ikke er nok penger til trekke en billett, meldingen han får er at saldo er for lav.

Det blir i kontrollen heller ikke nevnt noen annen billett, det er heller ikke lagt frem i ettertid.

Så lenge det ikke kan fremvises gyldig billett, blir man ilagt gebyr i kontroll. Ruter kan ikke se at det fremkommer opplysninger som tilsier at de skal frafalle dette gebyret. At man tror at det er feil på billettutstyret som er årsak til at det dukker opp rødt lys, er ikke grunnlag for å slippe gebyr. Ruter må forvente at man som et minimum leser den meldingen man får ved det røde lyset. Ruters avgjørelse står derfor fast.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen den 21. september 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise gyldig 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.

Nemnda bemerker at saldoen på kortet vises på billettautomaten ved hvert kjøp eller aktivering av billetten. Klager skulle derfor ved siste aktivering blitt klar over at det ikke var tilstrekkelig med penger i kortet til ny billett.

Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere hvorvidt kontrollørens atferd gjorde at klager glemte at han hadde impulsbilletter i lomma. Uansett skulle en eventuell impulsbillett vært aktivert så snart kortavleseren viste rødt.

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

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes