

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Fikk ikke kjøpt billett i RuterBillett appen

### Dato

18.01.2019

### Saksnummer

2018-03930

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med T-banen den 5. november 2018.

Før hun gikk inn på T-banen forsøkte klager å kjøpe billett i RuterBillett appen, men appen viste bare informasjon om at den lastet ned informasjon. Da klager satte seg på banen forsøkte hun igjen å kjøpe billett, og da kontrolløren kom fikk han også se at det var problemer med appen. Kontrollørene ga beskjed til klager at de ikke kunne hjelpe henne, og hun ble ilagt gebyr.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 5. november 2018 fordi hun ikke hadde gyldig billett. Billetten ble kjøpt under kontrollen. Billetten må være kjøpt og bekreftet før man passerer kontrollsonen på T-banestasjonen. Denne er godt merket både i gulvet og med lysskilt i taket.

Det er ingen tegn på at det er gjort forsøk på kjøp av billett før påstigning, slik klager hevder. Kjøpet som ble foretatt under kontrollen tok bare tre sekunder å gjennomføre.

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

### Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på T-banen 5. november 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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.

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

Klager hevder at hun hadde forsøkt å kjøpe billett på ruter appen, men ikke lyktes.

Ruter viser til at det ikke er registrert forsøk på kjøp før kontrollen. Etter kontrollen ble billett bestilt i appen og godkjent etter 3 sekunder.

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)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Olav Grøttland (NSB)