

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

19.12.2017

### Saksnummer

2017-02300

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av manglende billett ved ut-kontroll.

Klager hadde før ombordstigning på t-banen på Majorstuen forsøkt å kjøpe billett på Ruter appen. Det gikk ikke fordi betaling hang. Klager restartet appen og forsøkte på nytt før han gikk på stasjonen. Dette fungerte heller ikke. Klager gikk så ombord i t-banen og forsøkte gjentatte ganger under reisen, men betalingssystemet til Ruter hang.

Da klager gikk av på Jernbanetorget forsøkte han for en siste gang. Han ble da stoppet i en kontroll på toppen av rulletrappen. Der viste klager kontrolløren at betalingen hang, men ble likevel ilagt bot.

Klager mener at Ruter bør vise forståelse for at klager virkelig forsøkte å betale. Noe han også viste til kontrolløren. Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på Jernbanetorget T-banestasjon. Gebyr ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise noen gyldig billett.

Klagers forklaring om at han gjorde flere forsøk på å kjøpe, men at betalingen hang, kan vi ikke se at stemmer helt. Når Ruter ser på billett historikken, så ser vi ingen spor etter forsøk på kjøp på tidspunktet før kontrollen. Ruter viser her til notatet fra billett kontrolløren, hvor det kommer frem at klager var i en telefonsamtale. Da vil du ikke klare å kjøpe billett i appen. Ruter hadde ingen feil i appen på det aktuelle tidspunktet.

Klager reiste fra Majorstuen til Jernbanetorget, alle T-banens linjer går mellom disse stasjonene, noe som betyr at det går et tog hvert 2-3. minutt. På Majorstuen finnes det

flere salgssteder, både servicepunkt, automater og kiosker, så mulighetene for å skaffe seg en billett er gode. Betalingssonen er merket med skilt, og når du da velger å passere denne uten gyldig billett så gjør du det med en risiko for å få gebyr ved en kontroll.

Her mener Ruter det var gode muligheter til stede for å skaffe seg billett, og Ruter ser derfor ingen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved såkalt utkontroll på Jernbanetorget T-banestasjon den 5. 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.

Klager har ikke bestridt at han ikke hadde gyldig billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Klager hevder at han flere ganger hadde forsøkt å kjøpe billett, men at betalingen ikke gikk igjennom.

Nemnda finner imidlertid å måtte legge avgjørende vekt på Ruters opplysning om at det ikke er registrert noe forsøk på kjøp av billett på det aktuelle tidspunkt.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)