

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - kunne ikke vise noen gyldig billett

### Dato

03.04.2020

### Saksnummer

2020-00585

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne vise noen gyldig billett. Ifølge klager ble det gjort flere forsøk på kjøp av billett, men på grunn av problemer med RuterBillett appen og hans bankkort var det umulig. Klager fastholder at kamera i bussen vil vise at han aktivt forsøkte å gjennomføre billettkjøp i applikasjonen.

Videre anfører klager at kontrollørene aldri ga han valget mellom å betale gebyret på stedet. Han ble først i ettertid kjent med muligheten til å betale et redusert gebyr til 950 kroner.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 25 den 28. august 2019 fordi han ikke kunne vise noen gyldig billett. Klager har i ettertid vist til en RuterBillett app.

Ruter kan se at den aktuelle mobilbillett-appen klager viser til ble lastet ned 9. juli 2019, og at det er registrert flere forsøk på å kjøpe billett, men ingen har gått gjennom. Det fremgår av appen at det er gjort 26 forsøk på kjøp, og at det første kjøpet ble bekreftet og aktivert 29. august 2019, dagen etter kontrollen.

Ruter kan ikke se noen forsøk på kjøp av billett den aktuelle dagen klager ble stoppet i kontroll. Det er mulig å kjøpe billett av fører om bord i alle busser operert av Ruter.

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

## Nemnda bemerkjer

Klager ble ilagt gebyr busslinje 28 den 28. august 2019 fordi han ikke kunne vise gyldig billett. Ved gjennomgang av klagers Ruter-app fremgår det at det er gjort 26 forsøk på kjøp, og at det første kjøpet ble bekreftet og aktivert 29. august 2019, dagen etter kontrollen. Klager har selv opplyst at han ikke fikk til å gjennomføre kjøp på appen. Klager hadde således ikke gyldig billett. Det var mulighet for kontantkjøp av billett på bussen.

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 vidare 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 ikke vise gyldig billett og vilkårene for å legge gebyr var til stede. Ruter har redusert gebyret til 950 kroner, da klager ikke ble opplyst om muligheten til å betale gebyr på stedet.

## Vedtak

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

## Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (Vy)