

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke vise billett

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-03145

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 23 den 19. april fordi han ikke kunne vise billett.

Klager viser til at han ikke hadde tilgang til telefonen, men at han hadde en gyldig 24 timers billett i RuterBillett appen. Billettkontrolløren sa til klager at han skulle ta imot gebyret, deretter kunne han klage til Ruter. Klager kontaktet kundesenteret på Ruter, hvor de ba han registrere klagen på nett. Klager sendte inn klage på nett, hvor Ruter responderte med å etterspørre bilde av betalingskort. Billetten var kjøpt med moren sitt bankkort, og siden hun var bortreist på den tiden rakk ikke klager å sende bildet innen fristen fra Ruter. Da klager igjen klaget, fikk han avslag fra Ruter fordi fristen ikke ble overholdt.

Klager ber om at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 19. april 2018 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

Alle Ruters billetter er upersonlig og må derfor være med når en reiser. Det er ikke mulig å vise billett i ettertids for å slippe gebyr.

Klager visste at hans billett ikke var med da han reiste, og løp således en risiko for å få gebyr. Kontrollørene skal opplyse om klagemulighet, men de kan ikke gi noen lovnad om utfall av en eventuell klage.

Ruter kan på bakgrunn av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager ble ved kontroll på busslinje 23 den 19. april 2018 ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise noen 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 erkjenner at han ikke kunne vise billett, men at han hadde en billett på mobilapp. Vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede. Ruter har ingen ordning med at man kan vise billett i ettertid.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig med en streng praksis.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektiv 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)