

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

19.10.2021

### Saksnummer

2021-01322

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 18. august 2021. Klager reiste fra Ulvenkrysset til Furuset skole. Klager anfører at han ble ilagt gebyr til tross for at han hadde kjøpt billett. Klager forklarer at han ble behandlet på dårlig måte av billettkontrollen. Klager forklarer at han gikk på bussen og hadde problemer med 4G i begynnelsen. Klager anfører at han kjøpte billett sekundet han gikk på bussen, men den lastet en stund før kortet ble godkjent. Mobilen brukte tid på å godkjenne kortet og beløpet. Klager presiserer at han kjøpte billetten sekundet han gikk inn i bussen.

Klager forklarer at billettkontrollen kom om bord på stoppet etter. De gikk forbi 10 stykker og kom direkte til klager som satt helt bakerst i bussen og ba klager vise billett. Klager viste frem sin billett og fikk beskjed om at han kjøpte billetten nylig og at det er grunnlag for gebyr. Klager forklarer at han aldri har opplevd lignende oppførsel fra kontrollører i alle de årene han har tatt Ruter. Klager var ikke ferdig med å forklare til billettkontrolløren hva som hadde skjedd og kontrolløren gikk bare videre. Klager mener det er uakseptabelt.

Klager anfører at det ikke stemmer at gebyret ble ilagt kl. 14:56:00 og at billett ble kjøpt kl. 14:56:59. Klager forklarer at bussen stoppet kl. 14:58 ved stoppet etter der klager gikk om bord. Klager mener han har blitt svindlet. Klager stiller spørsmål til hvordan han kunne få gebyr før han hadde kjøpt billett.

Klager presiserer at han er en svært pliktoppfyllende person som aldri har sittet på en buss uten å ha kjøpt billett. Klager mener denne situasjonen var urettferdig. Klager forklarer at det var en dårlig opplevelse for klager som alltid har vært fornøyd med Ruter og deres tjenester.

Klager krever frafall av gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr 18. august 2021 fordi han kjøpte sin billett for sent. Ruter viser til sitt tidligere svar sendt til klager hvor det fremgår følgende: "Du skriver at kontrollørene gikk på stoppet etter deg. Kontrollørene gikk på bussen på Trosterud, noe som vil si at du da reiste fra Ulvenkrysset. Vi kan se at bussen var der fra klokken 14:53:24 til klokken 14:53:39. Billetten din ble ikke begynt bestilt før klokken 14:56:59, dette er etter at bussen kjørte fra Trosterud".

Ruters reisevilkår, punkt 3

"Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt."

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 18. august 2021 fordi han kjøpte sin billett for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har opplyst at han gikk om bord i bussen ved Ulvenkrysset. Det fremgår av bussens sanntidslogg at bussen var ved denne holdeplassen fra kl. 14:53:24 til kl. 14:53:39. Klager sin billett ble ikke begynt bestilt før kl. 14:56:59. Klager hadde derfor ikke sørget for gyldig billett før ombordstigning, så vilkårene for å legge gebyr var således til stede.

Klager har anført at han ble ilagt gebyr til tross for at han hadde kjøpt billett. Klager har anført at han gikk på bussen og hadde problemer med 4G i begynnelsen. Klager anfører at han kjøpte billett sekundet han gikk på bussen, men den lastet en stund før kortet ble godkjent.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen. Nemnda bemerker at elektroniske billetter skal være kjøpt og aktivert før påstigning.

Nemnda viser at til at den reisende selv har ansvaret for å ha gyldig billett. Ved kjøp via mobilappen er kjøp ikke gjennomført før skjermbildet viser gyldig billett. Nemnda viser til at den reisende har plikt til å sikre seg at kjøpet er gjennomført før ombordstigning. Det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning.

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

**Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Camilla Asker (Flytoget)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)