

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr som følge av manglende billett.

### Dato

24.04.2018

### Saksnummer

2018-00658

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med banen og kjøpte derfor en billett til seg selv og sin 13 år gamle datter via RuterBillett-app. Klager valgte Vipps som betalingsmetode.

Klager steg ombord på T-banen da hun så at transaksjonen var bekreftet. Litt senere skulle klager og datteren benytte seg av trikken som gikk fra Stortinget, og ble da stoppet i kontroll. Under kontrollen kom det frem at klager ikke hadde noen gyldig billett, verken til seg selv eller datteren. Klager ble overrasket over dette. Siden hun ikke fant billettene på Ruter-appen viste hun kontrolløren transaksjonen fra nettbanken på kr 53. Kontrolløren ønsket ikke å se dette.

Klager har kontaktet kundeservice som har bekreftet at klager hadde kjøpt billetter, men at de skulle refundere pengene om en uke fordi noen hadde gått feil. Klager ønsker ikke pengene tilbake, men at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt den 19. februar 2018. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett i kontrollen.

Klager hevder det var en feil i appen som var årsaken til at hun ikke hadde gyldig billett. Dette stemmer ikke da Ruter ikke hadde noen feil i appen denne dagen.

Klager har startet et kjøp kl.16.43, men dette kjøpet ble aldri gjennomført. Hun skulle betale med Vipps men betalingen har aldri gått slik den skulle. Når man velger å betale med Vipps må man gå tilbake til RuterBillett appen å påse at billetten blir lastet inn og at nedtellingen starter. Det siste ble ikke gjort i dette tilfellet. Dersom det, som i dette tilfelle, ikke blir lastet inn noen billett så blir kunden heller ikke trukket penger. Ja, det

er slik at det blir utstedt en kvittering, men dersom klager sjekker sin kontoutskrift i nettbanken vil hun ikke finne noe trekk fra hennes konto. Pengene blir kun reservert, og dersom det ikke blir lastet inn noen billett blir pengene frigitt og satt tilbake på konto.

Kunden må selv påse at hun har gyldig billett. Dette innebærer at hun må forsikre seg om at billetten er lastet inn og at nedtellingen på billetten er startet.

Billetten ble forsøkt kjøpt kl. 16.43, og hadde den blitt lastet inn ville den vært gyldig frem til kl.17.45. Klager ble ilagt gebyr kl.18.05.

Ruter ser på bakgrunn av dette ingen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på trikken linje 12 den 19. februar 2018 ilagt gebyr da hun ikke kunne visse billett for seg og datteren.

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 ikke vise billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har opplyst at hun trodde de hadde kjøpt billett da de tok T-banen fra Ullernåsen stasjon. Ruter har opplyst at det er registrert forsøk på kjøp kl. 16.43, men betalingen med Vipps er ikke fullført.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett. Ved kjøp via Vipps må det kontrolleres at betaling er gjennomført og at billetten er bekreftet. Nemnda anser det for sannsynlig at den siste fasen i kjøpet ikke ble fullført. Ruter har opplyst at det ikke er registrert feil på deres app denne dagen.

Nemnda bemerker at kontrollen fant sted på trikken linje 12 og gebyr ble ilagt kl. 18.05. Dersom billett kjøpet hadde vært fullført, ville billettene vært gyldig til kl. 17.45. Det er grunn til å anta at kontrollen overfor klager tok noe tid. Klager har anslått et tidsrom på minst 25 minutter.

Nemnda viser til opplysningene i gebyrrapporten som viser at vognkontrollen fant sted på strekningen Majorstua - Jernbanetorget i tidsrommet 17.46 til 18.07. Klager har opplyst at de tok trikken fra Stortinget og dette må ha vært en del senere enn 17.46. Billettene kjøpt kl. 16.43 ville da uansett vært utløpt og dette ville vært vist i appen.

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

Nemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om kontrollørens atferd var klanderverdig i forhold til den konkrete situasjonen som oppsto.

**Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

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