

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr som ble ilagt på grunn av mangel på billett. Anført dårlig økonomi.

### Dato

31.03.2023

### Saksnummer

2022-03436

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 29. september 2022.

Klager anfører at han ble ilagt gebyr på bussen som går fra Lillestrøm til Oslo. Klager anfører at han har dårlig økonomi og ikke har penger til hverdagsbruk. Klager anfører at både han selv og kona hans må få støtte fra NAV som følge av at de er en familie med fire barn som ikke får god mat i hverdagen.

Klager anfører at de ikke har jobb, men at de har søkt og går på skole. Klager anfører at de ikke har mottatt stipend og at Lånekasse behandler søknaden deres. Klager anfører at han har ryggproblemer og ikke kan jobbe hardt, men han har søkt, men ikke fått svar ennå fra NAV på grunn av nedsatt funksjonsevne.

Klager viser til innsendt bekreftelse fra NAV på at familien har dårlig økonomi og at det er vanskelig for dem å få betalt gebyret.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 29. september 2022.

Det ble fremvist et reisekort som ikke inneholdt gyldig billett for reisen. Det kommer frem i klagers henvendelse at gyldig billett ikke kan fremvises på grunn av økonomiske utfordringer. Ruter forstår at det kan være situasjoner hvor en av ulike grunner velger å reise uten gyldig billett, men selskapet kan ikke forskjellsbehandle kundene på bakgrunn av inntekten eller livssituasjonen deres.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører.

Ruter ser ingen grunn til at det skal gis frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 29. september 2022 som følge av manglende 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. 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 hadde ikke billett, og vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Klager har anført at de er en familie med dårlig økonomi og at de ikke har penger til hverdagsbruk. Klager har videre anført at de får støtte fra NAV og at de har søkt om støtte fra Lånekassen i forbindelse med skolegang.

Nemnda har forståelse for klagers frustrasjon. Det er likevel den reisendes ansvar å sørge for billett ved reiser med kollektiv transport.

Nemnda har vurdert en rekke saker der manglende billettkjøp er begrunnet med årsaker som dårlig tid, sykdom, stress og dårlig økonomi. Nemnda har ikke funnet at slike grunner er tilstrekkelig til å anbefale frafall av gebyr. Nemnda har forståelse for at dette kan oppleves strengt. Av hensyn til reiseforetakene er det imidlertid nødvendig å ha en konsekvent praksis.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)