

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-03655

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med trikken 6.august 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager forklarer at hun hadde akkurat kommet hjem fra ferie og sjekket derfor først reisekortet sitt, men det hadde ikke dekning for reisen. Klager tok derfor frem mobilen for å kjøpe billett på app. Klager forklarer videre at kontrolløren kom etter dette og at hun viste frem billetten hun hadde kjøpt på mobilen. Klager ble da fortalt at hun måtte ha en gyldig billett fra da kontrollen startet, det vil si når kontrollen gikk om bord, og ga henne et gebyr for å ha kjøpt billett for sent.

Klager anfører at det må være tidspunktet for kontroll av billett som må være gyldighetstidspunkt og ikke når kontrollen kom om bord på trikken. Klager mener at dersom man går om bord på en trikk samtidig som kontrollen, men for eksempel går inn foran for å sjekke reisekortet eller kjøpe billett av fører er det umulig å ha en billett som viser samme tidspunkt eller tidligere enn det kontrolløren har. Det er fysisk umulig å ha billett før påstigning da det ved mange trikkeholdeplasser ikke er mulig å kjøpe billett eller validere reisekortet. Klager mener at Ruter opererer med ulike regler for billett på mobil og andre billetter.

Klager krever at gebyret frafaller.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 6.august 2019 fordi hun hadde kjøpt sin billett for sent. Når man bruker mobilbillett må billetten være bekreftet og nedtellingene startet før du går om bord. Du kan ikke sette deg eller gjøre andre ting før du velger å betale. Om man bruker reisekort eller kjøper billett om bord, så må denne aktiveres/kjøpes umiddelbart ved påstigning.

Klager opplyser at hun reiste fra Thune og trikken gikk derfra kl. 08.59.26. Kontrollen kom på samme sted. Billetten til klager ble bekreftet kl. 09.01.05 altså etter påstigning og samtidig som gebyret ble skrevet.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 6.august 2019 fordi hun hadde kjøpt 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at kontrollen startet fra Thune og at trikken ifølge Ruters sanntidssystem gikk derfra kl. 08.59.26. Klager ble ilagt gebyr kl. 09.01.

Klagers billettkjøp er registrert startet kl. 09.01.03, dvs. ca. halvannet minutt etter ombordstigning og omtrent samtidig med kontrollen. Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

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

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)