

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

### Dato

15.03.2018

### Saksnummer

2018-00248

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager viser til at han ble ilagt gebyr ved to tilfeller.

I den første kontrollen viste klager kontrolløren sin periodebillett, men han kunne ikke fremlegge gyldig studentbevis fordi lommeboken var blitt stjålet samme kvelden. Kontrolløren måtte derfor ilegge klager et gebyr. At klager viste frem billetten er noe kontrolløren må ha glemt å notere ned.

I den andre kontrollen var klagers mobil tom for strøm. Siden kontrollørens bærbare mobillader ikke fungerte, kunne ikke klager vise gyldig periodebillett. Klager ble da ilagt gebyr.

Klager viser til at han i begge tilfellene hadde periodebillett på mobilen. Han har i ettertid sendt bilde av både billetten og studentbeviset. Klager håper derfor at Ruter frafaller de ilagte gebyrene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående to gebyrer han ble ilagt på samme dag den 2. november 2017 på henholdsvis busslinje 20 og 21. Begge gebyrene får forfallsdato 16.11. Det er ikke notert så mye fra kontrollør, bortsett fra på det første, der står det IB=Ingen billett.

Når klager henvender seg til Ruter første gang 8. desember 2017 så skrev han at han ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett, men at han hadde dette. Han sender også med en nesten uleselig bakside av et studentbevis, som ikke sier noen ting om hvilket semester det er gyldig for(se vedlegg).

Kundekonsulent forholder seg til hva som står på gebyrene, og der står det ingenting om at det var mangel på studentbevis som var årsak til at Sømme fikk gebyr, og gebyrene blir derfor opprettholdt med ny betalingsfrist satt til 4. januar 2018. Ny henvendelse fra klager kommer først 23. januar. Kravene har da blitt sendt til inkasso.

Ruter forholder seg som sagt til hva som står på gebyrene, Klager sier også selv i sin henvendelse at ett av gebyrene skyldes at han ikke kunne fremvise billett, fordi mobilen var tom for strøm. At man kan legge frem billetter i ettertid er ikke grunn til frafall av gebyr.

Når det gjelder fremvisning av studentbillett, så må det gjøres ved personlig oppmøte på Ruters kundesenter, og da innen 14 dager etter illeggelsen av gebyret, slik det er opplyst på Ruters nettsider.

Klager har også en historikk som viser at disse gebyrene var nr. 3 og 4 i 2017. Ruter mener derfor at klager burde være klar over hvilken risiko han løper ved å ikke ha billetten i orden når han reiser.

På bakgrunn av dette ser Ruter ingen grunn til å endre standpunkt når det gjelder disse gebyrene.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved to uavhengige kontroller på busslinje 20 og 21 den 2. november 2017, ilagt gebyr som følge av at han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved studentbillett må det i tillegg vises studentbevis for det aktuelle semester, jf § 3 e.

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 bemerker at klager ved den første kontrollen ikke kunne vise gyldig studentkort. Han viser til at lommeboken var stjålet samme kveld. Dette er imidlertid ikke nærmere dokumentert.

Ruter har en ordning med at studentkort kan vises i ettertid ved oppmøte på Ruters kundeservice. Klager har pr e-post sendt en kopi av et studentkort som ikke viser hvilket semester det er gyldig for. Kortet er syns imidlertid å være utstedt 10. november 2017. Dette anses likevel ikke som tilstrekkelig bevis for at klager hadde betalt semesteravgift for høstsemester 2017 den 2. november 2017.

Ved den andre kontrollen kunne klager ikke vise billett da han ikke hadde strøm igjen på mobiltelefonen. Det er den reisendes ansvar å sørge for at telefonen fungerer slik at elektroniske billetter kan vises.

Etter nemndas syn var vilkårene for illeggelse av gebyr til stede i begge tilfeller.

Ruter har ingen ordning med at periodebilletter kan vises i ettertid da billettene er upersonlige .

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det ikke er grunnlag for å anbefale at noen av gebyrene frafalles.

### **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)

Olav Grøttland (NSB)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)