

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00670

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klagers sønn tok 13. desember 2016 trikken fra Bislett til Holberg plass. Sønnen ble ilagt gebyr for manglende billett på mobilen, men sønnen hadde byttet mobil og hadde overført billetten til sin iPad. Dette ble forklart kontrolløren under kontrollen.

Klager viser til at de har betalt månedsbillett for sønnen. Klager mener at det er vanskelig å flytte upersonlige billetter mellom forskjellige enheter, og dermed mener klager at mobilbillettene er å betrakte som personlige, og viser til at det bør være mulig å bruke billetten på forskjellige remedier så lenge den bare blir brukt ett sted av gangen.

Klager syns det er forkastelig at Ruter ikke har personlige månedsbilletter for ungdom. Det er helt klart at det vil være mange ungdommer/barn som glemmer, eventuelt går tom for batteri, mister telefonen også videre. Da må det være gyldig nok for Ruter at det kan vises til betalt månedsbillett for barnet.

Med bakgrunn i dette krever klager gebyret refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende gebyr som hennes sønn ble ilagt 13.desember 2016 på trikk linje 18. Gebyr ble ilagt fordi sønnen ikke kunne vise gyldig billett.

Ruter mottok en henvendelse fra sønnen den 5. januar.17 hvor han forklarer at han trodde at han hadde overført billetten sin fra en iPad til mobilen. Denne henvendelsen ble besvart 25. januar 17 og gebyret ble opprettholdt. Ruters begrunnelse for å opprettholde gebyret er at sønnen ble stoppet i kontroll også den 10. desember 16. Han

hadde da samme forklaring om at han hadde gyldig billett på iPad, men ikke hadde klart å overføre denne til sin telefon.

Det første gebyret har Ruter valgt å frafalle den 20. desember 16 fordi Ruter valgte å utvise skjønn. Ruter gir ofte kundene en sjanse når de ikke ha noen gebyr fra tidligere. Fordi sønnen var i kontroll tre dager før denne kontrollen så mener Ruter at han var klar over at å reise uten å kunne fremvise gyldig billett ville medføre gebyr, og at han fikk informasjon om viktigheten av å ha med seg billetten sin. Ruter har derfor opprettholdt kravet om gebyr i den andre kontrollen.

Den 15. januar 17 mottok Ruter en henvendelse fra klagers mor om mener at gebyret må frafalles fordi de kan fremvise gyldig billett i ettertid. I følge Ruters reisevilkår så må billetten kunne vises i kontrollen. Billetten er upersonlig og må være med når man reiser.

På bakgrunn av dette ser ikke Ruter noen grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager den 13. desember 2016 tok trikken fra Bislett til Holbergs plass. Klager viser til en 30-dagers billett kjøpt på mobilapp, men kunne ikke vise denne ved kontroll og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters reisevilkår pkt 3 at den reisende skal ha gyldig billett ved påstigning og må kunne vise billetten under reisen. Av reisevilkårene pkt. 6.2 går det fram at reisende som ved kontroll ikke viser gyldig billett plikter å betale tilleggsavgift. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjeren ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har vist til at periodebilletten kjøpt på mobil var overført til en Ipad da han byttet telefon. Han hadde ikke greidd å overføre billetten tilbake.

Nemnda har merket seg at klager var i den samme situasjonen tre dager tidligere, dvs. den 10. desember. Han måtte derfor være klar over viktigheten av å kunne vise fram billetten. Det må legges til grunn at klager fortsatte å reise uten å søke hjelp for å få overført billetten til sin nye telefon.

Vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Nemnda har videre merket seg at Ruter valgte å frafalle gebyret for den 10. desember blant annet fordi klager hadde historikk med betaling av periodebilletten og ikke hadde hatt noen gebyrsak tidligere.

Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret fra 13. desember frafalles.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr oppleves streng. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for konsekvente regler.

Nemnda finner grunn til å tilføye at det er en generell regel at dokumentasjon for upersonlige billetter ikke kan fremvises i ettertid.

Når det gjelder spørsmålet om å kunne kjøpe personlige billetter, finner nemnda ikke å kunne gå inn i denne vurdering som antas å berøre en rekke driftsmessige og administrative forhold.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Olav Grøttland (NSB)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)