

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

For sent kjøp av billett

### Dato

22.08.2018

### Saksnummer

2018-01597

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 11. mai 2018 fordi han kjøpte billett for sent.

Klager viser til at han og en kompis var usikre på hvor trikken gikk fra. Da de oppdaget trikken og at den var i ferd med å dra, løp de ombord. Ombord satt de seg ned og tok frem Ruters Billettapp for å kjøpe billett. Trikken gikk kl. 22.07.34 og klagers billett ble bekreftet kl.22.08.06.

Klager forsøkte å forklare hendelsesforløpet til kontrolløren, men ble bedt om å sende en henvendelse til Ruter. Klager har forsøkt å rette en klage til Ruter, men de har avvist kravet fordi billetten ble kjøpt 32 sekunder for sent.

Klager tjenestegjør i Garden, og gebyret tilsvarer en hel uke med tjeneste. Klager har forståelse for at Ruter må opprettholde regelverket, men ber om at det i denne saken vises forståelse for klagers situasjon. Klager kjøpte faktisk billett, bare noen sekunder for sent, og synes derfor at Ruter utnytter situasjonen og at deres service og forståelse er helt fraværende i denne saken.

Klager ber derfor om at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til mottatt klage på gebyr som ble ilagt på trikken 11. mai 2018. Klager ble ilagt gebyr fordi han kjøpte billetten for sent.

Billetten må være betalt og bekreftet før man går ombord i trikken. Sanntiden viser at trikken kjørte fra Majorstuen kl. 22.07.34. Billetten til klager ble bekreftet kl. 22.08.16, mens kontrollen pågikk.

At man har dårlig tid, eller dårlig råd, er dessverre ikke grunn for å slippe gebyr.

Ruter kan på overnevnte bakgrunn ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på trikk 19 den 11. mai 2018 som følge av for sent kjøp av 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. Dette innebærer at billetten må være bekreftet kjøpt 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 har merket seg at klager har erkjent at han kjøpte billett etter at han gikk på trikken. Han viser til at dette skyldtes at han måtte løpe for å rekke trikken, og at han kjøpte billett umiddelbart etter påstigning. Klager erkjenner det juridiske grunnlaget for gebyret, men hevder at det i denne situasjonen bør utvises skjønn med hensyn til ileggelse av gebyret.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvar for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyr frafalles.

Nemnda legger vekt på at det fra reiseforetakenes side er behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før påstigning.

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

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (NSB)