

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ugyldig billett.

### Dato

21.11.2016

### Saksnummer

2016-00332

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

31. mai tok klager buss 23 fra Majorstuen til Berg. Om bord i bussen var det kontroll og klager ble ilagt gebyr for manglende billett.

Klager kunne ikke fremvise billett fordi mobilen var til reparasjon. I telefonen hadde klager et aktivt månedskort.

Kontrolløren opplyste klager at hun kunne sende inn klage til Ruter og gebyret ville bli frafalt.

Klager forsøkte to ganger å registrere sin klage til Ruter, men klagen ble aldri bekreftet. Etter hvert mottok klager inkassovarsel, og tok kontakt med Ruter ved deres kontor på Jernbanetorget. Der ble hun opplyst at hun ikke trengte å betale. Etter en stund fikk klager likevel e-post om at gebyret måtte betales.

Klager krever at gebyret frafalles siden klager hadde gyldig månedskort på sin mobiltelefon.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager blir stoppet i billettkontroll på busslinje 23 den 31. mai 2016. Her kan hun ikke fremvise en gyldig billett og blir ilagt gebyr. Klager oppgir til Ruter at hun har billett på telefon, men at den ikke var med da hun reiste, på gebyret så står det at telefon er fullstendig knust. Ruter er usikre på om den knuste telefonen ble fremvist, eller om dette ble fortalt kontrollørene. Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon på at telefon har vært inne til reparasjon på tidspunktet for kontrollen.

Til Ruter oppgir klager en app-id ESDP-RSQU-CE hvor hennes billett ligger. Det stemmer at det er en gyldig billett i denne app-en. Ruter finner det merkelig at billetten ikke blir

overført til en ny app før etter at billetten har utløpt den 9.juni.16, på den datoen blir det opprettet en ny app-id.

Til Transportklagenemnda oppgis App-id M5JJ-4QCG-DK, denne oppgis å være den gamle app-iden fra hennes gamle telefon. Det stemmer ikke. Denne app-id ble opprett like før svaret til Nemda ble sendt den 12. august, det har aldri blitt kjøpt noen billett i den app-en, så denne har ingenting med saken å gjøre.

Ruters Transportvedtekt er klar på at man må kunne vise gyldig billett i en kontroll, kan man ikke det blir man ilagt gebyr. Dersom man har glemt, mistet eller av annen grunn ikke er i stand til å fremvise gyldige billett, så må man løse ny billett. Alle billettene er upersonlige og kan ikke vises i ettertids. Dersom telefonen går i stykker, kan man ta kontakt med Ruters kundesenter og få billett overført til ny telefon eller få refusjon av det som er igjen på billetten, det ble ikke gjort i dette tilfelle.

På bakgrunn av det forannevnte så står Ruter fast på sin avgjørelse i denne saken, og opprettholder kravet om gebyr.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble påtruffet ved billettkontroll den 31. mai 2016 på buss 23 fra Majorstuen til Berg uten å kunne dokumentere gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvedtekt punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner. Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at klager hadde et aktivt månedskort på telefonen. Utskrift fra hennes bankkonto viser en betaling til Ruter den 9.mai 2016 på kr. 345 hvilket er prisen for ungdomsbillett.

Klager har vist til at hun ikke hadde telefonen med seg da den var til reparasjon. Ved ileggelsen av gebyret er det notert at mobilen var "fullstendig knust etter uhell". Det foreligger ikke opplysninger om når telefonen ble ødelagt. Klager har i ettertids ikke gitt dokumentasjon for reparasjon av telefonen.

Nemnda viser til at den reisende selv har ansvar for å kunne vise fram billett ved kontroll. Dersom telefonen går i stykker, kan billett overføres til ny telefon. Inntil dette er gjort, må annen billett løses. Billettene på mobilappen er upersonlige og kan brukes av andre. Det er ikke tilstrekkelig at månedskort eventuelt kan vises i ettertids.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

**Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale å ta klagen til følge.

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Elise Korsvik
- Heidi L. Hansen
- Kirsti Pamphlett
- Otto Sivertsen Roheim