

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

14.01.2022

### Saksnummer

2021-01700

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. oktober 2021. Klager anfører at han måtte løpe for å rekke bussen. Videre anfører han at han forsøkte å kjøpe billett før han gikk om bord, men nettet var for tregt og bussen skulle kjøre. Klager måtte bli med bussen. Han ble stoppet i billettkontroll med en gang. Klager forklarer at han ikke fikk gjort bestilling av billett før kontrolløren stoppet ham. Klager ble fortalt at det ikke var noe vits å bestille billett og at han ville bli ilagt gebyr uansett. Klager forklarer at han ikke fikk kjøpt billett om bord på bussen. Klager mener dette ikke er korrekt måte å bli behandlet på og krever gebyret refundert.

Klager anfører at han ble nektet å fullføre kjøp av billett på buss og også nektet å kjøpe billett om bord på bussen. Han mener det er helt uakseptabelt å bli behandlet på denne måten.

Klager krever gebyret refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 25. oktober 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. At man har hastverk eller dårlig dekning på mobil, gir ikke rett på gratis reise. Billett skal være gyldig før man begynner reisen.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3

:

"Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.

d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører."

Ruter ser ingen grunn til refusjon av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 25. oktober 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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.

Klager kunne ikke fremvise gyldig billett under billettkontrollen, slik at vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Klager har anført at han måtte løpe for å rekke bussen. Videre har han anført at han forsøkte å kjøpe billett før han gikk om bord, men nettet var for tregt og bussen skulle kjøre. Klager har anført at han ble nektet å fullføre kjøp av billett på buss og også nektet å kjøpe billett om bord på bussen.

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

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sørge for at mobiltelefonen har dekning og kan fungere, slik at det er den reisendes ansvar å ha tilstrekkelig dekning og internetttilgang for å kunne kjøpe billett. Dersom man har problemer med mobilkjøp, men likevel går om bord tar man selv risikoen ved å bli ilagt gebyr ved en eventuell kontroll.

Det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at det fra reiseforetakenes side er behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at passasjerer ikke har kjøpt billett før påstigning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Camilla Asker (Flytoget)