

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett kjøpt for sent / klagerett til selskapet

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-03651

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Fougners vei til Tjuvholmen den 22.august 2019 da hun ble ilagt gebyr. Billetten til klager holdt på å bli betalt og ble ikke ferdig betalt før hun var om bord i bussen. Klager mener at det ikke er hennes feil at Ruter appen ikke alltid fungerer raskt nok. Hun forklarer videre at det ofte tar tid før appen oppdaterer seg og at det også tar tid når betalingen skal gå via Vipps.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 22.august 2019 fordi hun kjøpte sin billett for sent. Billetten må være bekreftet og nedtellingene startet før man går om bord. Den reisende kan ikke sette seg eller gjøre andre ting før man velger å betale.

Kontrollen kom på ved samme stoppested som klager opplyser at hun reiste fra. Kontrollen er registrert startet 19.19 hvilket stemmer med tidspunktet for sanntid. De har notert at klager allerede befant seg om bord. Bussen gikk fra Fougners vei kl. 19.20. Billetten til klager ble bekreftet kl. 19.20.29 hvilket er etter påstigning og etter at kontrollen startet. I tillegg til dette ble billetten kjøpt foran kontrollørene.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 22.august 2019 fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

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.

Nemnda legger til grunn at kontrollen startet umiddelbart etter avgang fra Fougner's vei. Ruters sanntidssystem viser at bussen ankom der kl. 19.19.30 og gikk derfra kl. 19.20.00. Klagers billett er registrert bestilt kl. 19.20.14.

Klager opplyser at hun kom ombord på Fougner's vei, mens det i gebyrrapporten er notert at hun satt på bussen allerede.

Nemnda bemerker at billetten uansett er startet kjøpt etter ombordstigning og at vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (Vy)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)