

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refundering av ikke gyldig billett.

### Dato

06.06.2019

### Saksnummer

2019-00574

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge reiste fra Aker Brygge til Tangen terrasse 10. januar 2019. Da reisefølget ankom rett før avgang stod det ingen ved billettkassen og de gikk og satte seg. Klager kjøpte billett på appen til sin datter og hennes mann fant to billetter i lommeboken som han gikk for å aktivisere.

Klagers mann fant ikke en valideringsmaskin som var i drift så klager kjøpte to billetter til på appen.

Det var kontroll på båten denne dagen og klager fikk beskjed om at de hadde kjøpt billett seks minutter for sent ifølge kontrolløren. Det blir utskrevet gebyrer på to ganger 1 150 kroner.

Klager krever refundert gebyrene på til sammen kroner 2 300.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyr har blitt ilagt klager fordi de kjøpte sine billetter for sent.

Båten la fra kai på Aker Brygge kl. 18:04:46, nesten to minutter forsinket. Billettene til klager ble bekreftet kl. 18:09:22, nesten fem minutter etter at båten gikk fra Aker Brygge.

Ruter forklarer:

Bruker du billett på mobil, så må denne være bekreftet og nedtelling starter før du går om bord. Billett på reisekort må aktiveres som det første du gjør når du går om bord. Du kan ikke sette deg eller gjøre andre ting før du velger å aktivere.

På båten slås kortleserne av når båten legger fra kai, da er der for sent å aktivere billetten sin.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klagerne ble ved reise med Nesoddbåten fra Aker brygge den 10. januar 2019 ilagt to gebyr på det grunnlag at de hadde kjøpt billetter for sent.

Klagen ble avgjort av nemnda den 3. april 2019 med følgende begrunnelse:

"Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner

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 bemerker at ved kjøp av billett via Ruter appen, må billetten være kjøpt før ombordstigning. Det er erkjent at billetten til datteren først ble kjøpt da klagerne hadde satt seg ned i båten.

Videre er det erkjent at de to andre billettene ble kjøpt noe senere siden det ikke var noen valideringsautomat i drift.

Vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at billetter enten må være kjøpt eller være klare for validering ved ombordstigning. Det forhold at man har hatt liten tid for å nå båten aksepteres ikke som grunnlag for å frafalle gebyr. Nemnda har forståelse for at reaksjonen kan oppleves som streng. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det imidlertid nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at billetter kjøpes sent.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyrene frafalles."

Nemndas leder besluttet den 12. april 2019 gjenåpning av saken i medhold av transportklagenemndforskriften § 6-6. Avgjørelsen er begrunnet med at et av nemndsmedlemmene er ansatt i Norled som er transportforetaket. Det er Ruter som er part i saken, men ved habilitetsavgjørelsen bør klagers syn på habilitetsspørsmålet tillegges vesentlig vekt.

Nemnda har behandlet saken på nytt, men er kommet til samme resultat og viser til tidligere begrunnelse.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Deon Mortensen (Fjord1)
- Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)