

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-01079

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok 16. november 2016 bussen fra Langerud sykehjem til Ladegården. Før ombordstigning forsøkte klager å kjøpe billett via sin mobiltelefon, men den sprukne skjermen og regnet gjorde at tastene på telefonen ikke fungerte. Da klager steg ombord i bussen for å kjøpe billett ble hun påtruffet av en kontrollør og ilagt gebyr.

Klager viser til at hun hadde kansellert forrige månedskort, fordi hun trodde mobilen var stjålet. Hun hadde kjøpt nytt månedskort i papirformat, men dessverre glemte hun dette hjemme siden hun ikke var vant til å ha med dette. Hun viser også til at hun kjøper månedskort hver eneste måned.

Fordi klager er student og fast betalende ber hun om at gebyret blir slettet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Viser til klage fra klager angående gebyr hun ble ilagt på buss linje 70 den 16. november. 16 kl 19:29. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett i kontrollen.

Vi ser at det ble forsøkt å kjøpe en billett under kontrollen på mobilappen hun har oppgitt, men her har ikke betalingen gått gjennom. Det ble også i kontrollen hevdet at billett var glemte igjen hjemme. Ruters billetter er upersonlige, billetten må derfor alltid være med når man reiser, og kan ikke fremvises i ettertid.

På bakgrunn av dette mener vi gebyret er korrekt ilagt, og ser ingen grunn til å frafalle kravet om gebyr i dette tilfelle.

### Nemnda bemerker

Klager kunne ved kontroll på bussen fra Langerud sykehjem til Ladegården ikke vise fram gyldig billett og ble ilagt gebyr.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 5 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsonen.

Av samme bestemmelse går det fram 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 klager ikke kunne vise fram gyldig billett. Vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Nemnda har merket seg at det er dokumentert at klager pleier å bruke månedskort på mobil gjennom dokumentasjon av månedskort for september, oktober og november 2016. Den 15. november hadde hun kansellert månedskortet fordi hun trodde mobiltelefonen var stjålet, og i stedet kjøpt et månedskort i papir, men hadde glemt dette hjemme. Det er også dokumentert at klager kjøpte en enkeltbillett via mobilen tidligere på dagen, og at hun forsøkte å kjøpe billett, men at betalingen ikke gikk gjennom.

Klager opplyser imidlertid at hun var i ferd med å kjøpe billetten samtidig med at hun gikk på bussen. Billett skal imidlertid være kjøpt før ombordstigning. Dersom hun satt i gang kjøpet tidligere og oppdaget at kjøpet ikke gikk gjennom, kunne hun valgt å kjøpe billett hos sjåfør.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke 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)

Elise Korsvik (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Otto Sivertsen Roheim (NSB)