

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

For sent kjøp av billett

### Dato

13.05.2019

### Saksnummer

2019-01192

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med trikk fra Biermannsgate til Oslo S, og deretter reise med T-bane til Frognerseteren.

Trikken ankommer holdeplassen kl. 17.35 og klager åpner RuterBillett appen, og velger enkeltbillett for sone 1. Trikken er full og klager legger da mobilen i lomma for å få med seg skiene han bærer på. I ettertid er det uklart for klager om han glemte å trykke "bekreft kjøp", eller om han lukket telefonen før ventesymbolet ble avløst av "bekreftet kjøp".

På Majorstuen blir klager stoppet i kontroll hvor han forklarer situasjonen som nevnt over, og trykker samtidig på "kjøp" i RuterBillett appen. Kontrolløren sjekker klagers billetthistorikk og konkluderer med at klager sjelden kjøper billett, og klager blir ilagt gebyr på stedet. Klager reiser sjelden med trikk siden han bor og jobber på Grunerløkka, og føler det er svært urimelig at kontrollørens tolkning av hvor hyppig klager kjøper billett skal være utslagsgivende for om han blir ilagt gebyr eller ikke. Etter klagers mening må kontrollørens skjønnsutøvelse være rettet mot brukerens intensjoner, ikke kontrollørens antagelser om reisemønster. Klager understreker at han alltid betaler for sine reiser med Ruter.

Ruter har i sitt avslag til klager, hverken sjekket aktiviteten på hans RuterBillett app eller realitetsbehandlet klagen. Ruter må kunne se at klager åpnet mobilapplikasjonen klokken 17.30.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 18. januar 2019 fordi han ikke hadde gyldig billett.

Klager reiste med trikken fra Biermannsgate og gikk videre over på T-banen hvor han fikk gebyr ved Majorstuen T-banestasjon. Billetten til klager er kjøpt samtidig som gebyret ble skrevet. Ruter kan ikke se at det er gjort noen forsøk på kjøp før dette tidspunktet denne datoen.

Det er kundens ansvar å påse at han har gyldig billett. Billetten må være bekreftet før man går om bord.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på T-banen 18. januar 2019 ilagt gebyr fordi han ikke hadde gyldig billett.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager har erkjent at han ikke hadde gyldig billett da han gikk på trikken ved Biermannsgate og senere på T-banen. Vilkårene for å legge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at klagers billett er registrert bestilt kl. 17.59.27 og betalt 17.59.30. Etter Ruters opplysninger er det ikke registrert forsøk på kjøp av billett i tiden før dette kjøpet. Gebyret ble ilagt kl. 18.00.

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)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Olav Grøttland (Vy)

