

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr. Uoverensstemmelse vedrørende avreiseholdeplassen.

### Dato

19.05.2022

### Saksnummer

2022-00368

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 2. desember 2021.

Klager anfører at hun tidligere bodde i Oslo og var en aktiv Ruter-kunde da, men at hun etter at hun flyttet til Asker sjeldent reiser til Oslo. Klager anfører at hun dro til Oslo den 2. desember og tok trikken ett stopp, til Oslo Hospital. Klager anfører at hun viste frem den elektroniske billetten sin til billettkontrolløren under kontrollen. Klager anfører hun hadde en aktiv, gyldig enkeltbillett, men at telefonen hennes var treg, slik at hun ikke fikk vist billetten frem så raskt som kontrolløren ville. Klager anfører at det var derfor hun fikk gebyret.

Klager anfører at illegelsen av gebyret er urettferdig.

Klager krever frafall av ilagt gebyr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble stoppet i billettkontroll om bord på trikkelinje 19 den 2. desember 2021.

Gebyr ble ilagt på bakgrunn av sent kjøp av billett i app.

Klager ble kontrollert fra Jernbanetorget trikkeholdeplass. Det vises til at trikken var her fra kl. 11.04.15 til kl. 11.04.42. Billetten ble ikke begynt bestilt før kl. 11.04.44. Klager skriver i klageskjemaet at hun reiste fra Bjørvika, noe som ikke kan stemme, da gebyr er begynt utskrevet før trikken var i nærheten av denne holdeplassen.

Det vises til Ruters reisevilkår, punkt 3:

Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollsoner. 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 at det skal gis frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på trikken den 2. desember 2021.

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 har anført at hun hadde gyldig billett da hun ble kontrollert på trikken. Klager har fremlagt kopi av kvittering for billett som ble kjøpt kl. 11.04.44.

Nemnda finner det mest sannsynlig at billetten ikke var kjøpt før påstigning. Klager har oppgitt i klageskjemaet at hun reiste fra Bjørvika. Fremlagt sanntidslogg viser at trikken ankom Bjørvika kl. 11.07.31, mens gebyrslippen som er fremlagt av klager viser at gebyret ble ilagt kl. 11.04. Av gebyrrapporten fremgår det videre at gebyret ble ilagt på Jernbanetorget, hvorfra trikken hadde avgang kl. 11.04.42. Vilkårene for å illegge gebyr var således til stede.

Nemnda bemerker at det ved kjøp av billetter via app er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir lastet ned og aktivert før ombordstigning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)