

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

20.02.2017

### Saksnummer

2016-00918

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

6. november tok klager buss 31 fra Bogstadveien til Skøyen sammen med sin venn. Kort tid etter ombordstigning var det kontroll og til tross for at klager hadde gyldig billett da kontrollen ble utført, ble de ilagt gebyr. Kontrollørene truet klager med politiet dersom de ikke fremviste legitimasjon, under påstand om at klager hadde kjøpt billettene rett før kontrollen. Klager viser til Ruters plakat på alle busser som sier at: "Billett må være gyldig ved kontroll". Klager understreker at de hadde gyldig billett da kontrollen ble utført.

Klager ber om at gebyret blir refundert.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gebyret er utstedt 6.november 15:42. Billetten er kjøpt 15:30, som er to minutter etter at billettkontrollen startet kl. 15:28. Billetten må være bekreftet før man går om bord på buss, trikk eller passerer en kontrollsoner på t-banen. Ruter henviser til at klager kjøpte billett da de var om bord i bussen, og det er for sent i henhold til Ruters transportvilkår

Ruter opprettholder sitt gebyr i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager viste ved kontroll på bussen mellom Bogstadveien og Skøyen den 6. november 2016 billett som var kjøpt etter påstigning på bussen 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 kontrollsoner.

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.

Klagerne erkjenner at billett først ble kjøpt etter påstigning fordi de løp til bussen, men viser til at de hadde gyldig billett da kontrollørene kom. Klager viser også til at de er utlendinger og ikke så vant med reglene.

Nemnda viser til at billetter ble kjøpt kl. 15.30.48 og billettkontrollen startet kl. 15.28. Grunnlaget for ilegging av gebyr var således oppfylt.

Nemnda bemerker at fremgangsmåten og vilkåret om kjøp av billett før påstigning, vises før nedlastning av mobilappen; også på engelsk dersom engelsk språk er valgt.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at klager oppfatter det som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr i dette tilfellet. Fra reiseforetakenes side er det imidlertid behov for en konsekvent praksis da det er vanskelig å skille mellom årsakene til at en passasjer ikke har kjøpt billett før påstigning.

## **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)