

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Ilagt gebyr for manglende eller ufullstendig billett

### Dato

22.08.2017

### Saksnummer

2017-00860

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

7. april tok klager, som er kinesisk student, T-banen fra Carl Berners plass til Jernbanetorget. Det var første gang klager tok T-banen, og han antok at kvitteringen han fikk da han kjøpte billett var selve billetten.

Da han ankom Jernbanetorget ble han stoppet av en gruppe mennesker med utenlandsk utseende som krevde at han skrev under på et gebyr på 1150,- kr. Kontrollørene var ikke uniformert, eller hadde gyldig identifikasjon. Da klager krevde å få ringe politiet ble han stanset, med beskjed at han måtte skrive under, og at han kunne klage senere.

Klager finner Ruters svar på hans klage uakseptabel, og som en følge av funksjonsfeil og dårlige design på deres billettautomater, kommer klager ikke til å betale gebyret. Klager anser det som svindel at han må betale et gebyr på 1150,- når han kan bevise at han har betalt billettavgiften.

Klager krever at gebyret frafalles.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Under denne kontrollen fremviste klager en kvittering, som han hadde fått av sin venn. Klager påstår at dette er hans første reise til Oslo og at han ikke var kjent med hvordan billettsystemet fungerer. Hans venn, derimot, bor i Oslo og er en frekvent reisende. Ruter antar at klagers venn er kjent med hvordan billettsystemet fungerer.

Man er selv ansvarlig for å ha gyldig billett, og du man må selv ansvarlig for å sette seg inn i hvordan billettsystemet fungerer. Ruter kan ikke akseptere en kvittering som billett, og ser derfor ingen grunn til å endre vårt syn i denne saken.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager ved kontroll på T-banen 7. april 2017 ikke kunne vise gyldig billett, men kun er kvittering for kjøp av billett.

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.

Vilkårene for illeggelse av gebyr var således til stede.

Klager er kinesisk og studerer i Trondheim og opplyser at det var første gang han reiste med T-banen i Oslo. En venn hadde kjøpt billett for ham og klager var ikke klar over at kvitteringen ikke var gyldig billett.

Nemnda bemerker at den reisende selv er ansvarlig for å sette seg inn i billettsystemer. Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også må gjelde for besøkende fra utlandet eller andre som sjelden reiser i Oslo.

I dette tilfellet fikk sier klager at han fikk hjelp til å kjøpe billett av en venn som bor i Oslo. Nemnda legger til grunn at vennen må antas godt kjent med billettsystemet.

Det er fremlagt dokumentasjon som viser at vennen kjøpte en enkeltbillett og selv hadde periodekort. Det er uklart hvorfor klager bare hadde en kvittering og ikke billett. Klager hevder at han ved en feil må ha fått kvitteringen i stedet for billetten.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at heller ikke en slik situasjon kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemnda har forståelse for at gebyret kan oppleves som en streng reaksjon, men viser til at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis.

## **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

