

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr.

### Dato

03.04.2020

### Saksnummer

2020-00677

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Den 29. januar 2020 ble klager ilagt et kontrollgebyr fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett ved kontroll på trikkelinje 17.

Klager anfører at han fikk opp en feilmelding i Ruter-appen om at billetten hans var blitt hentet på en annen enhet. Klager hadde noen uker tidligere fått et varsel om at noen hadde forsøkt å komme seg inn på hans Apple-ID, og klager ble dermed bekymret for at noen hadde forsøkt å misbruke informasjonen og billetten han hadde i Ruter-appen. Klager anfører videre at han som student kjøper månedsbillett hver måned og at dette fremgår av kjøpshistorikken hans. I svaret fra Ruter opplyste de om at hans siste billett gikk ut 28. januar 2020, dagen før han ble ilagt gebyr. Klager opplyser om at det i appen stod at han hadde gyldig billett, også den 29. januar 2020. Klager mistenker derfor at han har blitt hacket og ber om forståelse for situasjonen.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til at klager ble stoppet i kontroll på linje 17 den 29. januar 2020. Klager forsøkte å fremvise billett i appen, men fikk kun opp en feilmelding om at forsøk på gjenoppretting var brukt opp. Dette innebærer at en billett har blitt flyttet for mange ganger mellom enheter.

Ruter viser videre til at klager selv har sendt inn en app som kun viser en billett som ble kjøpt etter at gebyret ble ilagt. Appen Ruter finner knyttet til klagers mobilnummer inneholdt heller ikke en gyldig billett for kontrolltidspunktet.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle gebyret.

**Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på trikkelinje 17 den 29. januar 2020 ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise 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. 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.

Ved kontrollen fikk klager feilmelding da billetten var forsøkt gjenopprettet fra annen enhet for mange ganger. Klager hevder hans Apple-id har blitt hacket, men dette er ikke dokumentert. Det forelå heller ingen gyldig billett på kontrolltidspunktet, da månedsbilletten gikk ut dagen før.

.....

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden
- Heidi L. Hansen (Flytoget)