

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

For sent kjøp av billett

### Dato

19.11.2019

### Saksnummer

2019-02236

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med T-banen fra Grønland til Nationaltheatret da hun ble ilagt gebyr. Ifølge klager kjøpte hun billett i RuterBillett appen og betalte med Vipps før hun gikk på T-banen. Da hun ble stoppet i kontroll hentet hun opp billettapplikasjonen, klikket på den blå linjen merket "kontroll" og viste kontrolløren QR-koden. Kontrolløren reagerer da med å ta telefonen og informere klager om at hun ikke har aktivert billetten. Klager blir ilagt et gebyr som hun betaler på stedet.

Ruter har i ettertid avvist klagen med den begrunnelsen at billetten ikke ble betalt før hun gikk på T-banen. For klager er dette uforståelig når hun viste kontrolløren QR-koden med kontrollbilde, like før han tok tak i telefonen hennes.

Klager har på grunnlag av overnevnte fremsatt krav om at gebyret på kroner 950 refunderes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på T-banen 6. mai 2019 fordi hun kjøpte sin billett for sent.

Ifølge Ruters transportvilkår kreves gyldig billett før kontrollsoner passeres på T-banestasjonene, det er ikke tillatt å ferdes innefor sonen uten gyldig billett. Denne sonen er godt merket både i gulvet og med lysskilt i taket.

Klager opplyser at hun gikk på T-banen ved Grønland stasjon. Kontrollørene kom på T-banen ved Stortinget stasjon, og har registrert kontrollstart kl. 12.56. Billetten til klager er bekreftet kl. 12.57.01. Kjøpet ble startet kl. 12.53.42, men billetten ble ikke aktivert og bekreftet før etter at kontrollørene kom på ved Stortinget.

Ruter mener at billetten ble kjøpt for sent i dette tilfellet og at gebyret er korrekt ilagt.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på T-banen fordi hun ikke kunne vise 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.

Nemnda viser til at klager har opplyst at hun gikk på T-banen på Grønland. Kontrollen startet kl. 12.56 da kontrollørene kom på ved Stortinget stasjon. Klagers billett er registrert bestilt kl. kl 12.53. 42 og eksportert/bekreftet mer enn tre minutter senere, kl. 12.57.01. Dette viser at billetten ble aktivert etter at klager gikk ombord på T-banen.

Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas Forbrukerrepresentanter vil særlig bemerke at gebyr ikke bør ilegges dersom det det avdekkes i forkant av og under kontrollen at det er tekniske problemer i betalingsappen og at ilagt gebyr bør ettergis dersom dette oppdages i etterhånd. Det er derfor viktig at kommunikasjonen mellom Ruter og Vipps om eventuelle tekniske problemer til enhver tid er oppdatert, og at slike problemer enkelt lar seg bringe på det rene på forespørsel.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for 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)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)