

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Billett var ikke aktivert

### Dato

06.02.2019

### Saksnummer

2019-00222

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, representert av sin far, ble ilagt gebyr i en kontroll 23. november 2018 som følge av at hun ikke hadde aktivert sin billett.

Klagers representant kjøpte en billett i sin RuterBillett app, som han overførte til datterens mobil. Da datteren ble stoppet i kontroll 23. november fikk hun beskjed om at billetten ikke var aktivert, og hun ble ilagt gebyr. I etterkant av kontrollen har Ruter informert at det er mottaker som må laste ned og aktivere billetten. Klagers far mener at ettersom han er kjøper, er det han som skal ha beskjed dersom det skal gjøres ytterligere tiltak for at billetten skal være gyldig etter at kjøpet er gjennomført. I dette tilfellet mottok han aldri en slik beskjed, og han mener det er urimelig at Ruter legger ansvar for fullbyrdelse av kjøp over på et barn uten at foresatte får beskjed.

Etter hans mening burde regelen være slik at en billett som er kjøpt og betalt blir gyldig umiddelbart. Dersom det mot formodning skulle være slik at noen bestilte og betalte en billett, for så å gå rundt med denne ubenyttet, så burde det være disse personene som måtte foreta seg noe i sakens anledning, og ikke den som ønsker å ta i bruk billetten omgående. På den måten legges det opp til en form for passivt samtykke til Ruters urimelige salgsbetingelser. Videre er det et faktum at man her overlater ansvaret for fullbyrding av salget til et barn, uten at foresatte er orientert, men man står likevel fult ut ansvarlig for gebyrsanksjoner fra Ruter.

Videre anføres det at Ruters praksis er i strid med forbrukerkjøpsloven §§ 19 bokstav b jfr. 19 bokstav d hvor det blant annet fremgår:

"Tingen har en mangel dersom

b) selgeren ved kjøpet har forsømt å opplyse om forhold ved tingen eller dens bruk som han eller hun burde kjenne til, og som forbrukeren hadde grunn til å regne med å få , dersom unnlatelsen kan antas å ha virket inn på kjøpet

d) nødvendig opplysninger om installering, montering, bruk, stell og oppbevaring ikke følger med tingen."

Det henvises for øvrig til beskrivelse av sanksjoner ved mangelfull levering i forbrkj. § 26.

Avslutningsvis viser far til at episoden med kontrollen var en belastning for hans datter, da en av kontrollørene opptrådte truende og aggressivt.

Klagers representant krever at Ruter frafaller gebyret.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager ble ilagt gebyr i en utkontroll på Stortinget stasjon 23. november 2018 fordi hun ikke hadde aktivert sin billett.

Klagers representant viser til at han hadde kjøpt en billett til datteren i sin RuterBillett app. Når det gjøres et kjøp til andre, så er det mottakeren som bestemmer når billetten skal aktiveres. Dersom det ikke hadde vært slik, ville man risikert at man aktiverte billetter på tidspunkt man ikke hadde behov for. Det ville også krevd at parten som kjøper billetten gjør det akkurat når mottakeren trenger billett, noe som er lite fleksibelt. Derfor er det mottakeren og bruker som selv bestemmer når billetten skal starte, den starter ikke automatisk.

Ruter er ikke enig i at det er kjøper som skal ha beskjed om at billetten må aktiveres, det er mottaker som skal bruke billetten som har behov for denne informasjonen. Ruter mener også at denne informasjonen kommer godt frem i de meldingene mottaker får. Ruter viser her til vedlagt skjermbilde som mottaker får. Dette bildet viser at mottaker får beskjed om å hente billetten og at den må startes innen syv dager. Billetten står som "ventende" og man har tre alternativer: "Start billetten nå", "Endre starttidspunkt", eller "Kanseller". Ved "Endre starttidspunkt" kan man selv gå inn og velge hvilket tidspunkt billetten skal starte på.

For at billetten skal være gyldig, må den være aktivert, det holder ikke at billetten er betalt. I dette tilfellet ble billetten kjøpt 16. november, men den ble ikke aktivert før etter kontrollen 23. november.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble under en utkontroll ved Stortinget stasjon 23. november 2018 ilagt gebyr som følge av manglende 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.

Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sette seg inn i billettsystemer og betalingsmåter.

Nemnda legger til grunn at klagers far hadde kjøpt en periodebillett til sin datter på 15 1/2 år og sendt denne til hennes telefon.

Nemnda viser generelt til at det ikke er tilstrekkelig å ha kjøpt billetter, verken papirbilletter eller elektroniske. Billettene må i tillegg aktiveres enten ved automater eller lastes ned og bekreftes i mobilappen.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for kritikk av Ruters valg om å sende meldinger om nedlasting mv. til den som får overført en billett fra en annen. Det fremstår som det mest hensiktsmessige at den som skal bruke billetten får slik informasjon.

Fremgangsmåten er tydelig redegjort for i Ruters tilsvaret til klagen.

Nemnda finner grunn til å føye til at det særlig ved kjøp av en periodebillett vil en forelder også kunne sikre seg at billetten er overført og blir bekreftet sammen med barnet.

Nemnda kan ikke se at det foreligger mangelfull informasjon i relasjon til forbrukerkjøpsloven.

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

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)  
Olav Grøttland (NSB)