

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke vise gyldig billett

### Dato

08.04.2019

### Saksnummer

2019-00890

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte 30-dagers billett for sone 1 den 10. januar 2019. Den 25. januar ble klager stoppet i en kontroll på trikken, men hun fant ikke billetten i RuterBillett appen og ble ilagt gebyr som hun betalte på stedet.

I etterkant har klager oppdaget av 30-dagers billetten hun kjøpte 10. januar, lå i NSB sin billett applikasjon. Klager visste ikke at det var mulig å ha Ruter billett i NSB appen, og sjekket derfor ikke NSB appen under kontrollen. Uansett så viser dette at klager faktisk hadde gyldig billett på kontrolltidspunktet.

Klager viser til at hun kan bevise at billetten er betalt fra eget kort, samt at billetten lå i NSB appen på samme telefon som ble sjekket under kontrollen.

Klager krever at Ruter frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på trikken 25. januar 2019 fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det er kundens ansvar å påse at billetten kan fremvises i en kontroll. Billettene er upersonlig og må derfor være med på en reise. Mobilbilletter som ligger i en app er ikke knyttet opp mot person eller telefon, noe som gjør at Ruter ikke ved hvem som benytter de ulike appene eller i hvilken telefon de ligger i. At man fremlegger gyldig billett i ettertid, eller kvittering på betalt billett, gir dessverre ikke grunnlag for å slippe gebyr.

Det er for øvrig ikke teknisk mulig at klager har startet et billettkjøp i RuterBillett appen, og at Vippsappen deretter har lagt billetten i NSB sin billett applikasjon.

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

### **Nemnda bemerker**

Klager ble 25. januar 2019 ilagt gebyr ved en kontroll på trikken 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.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å kunne vise fram gyldig billett. Periodebilletter er upersonlige og Ruter har ingen ordning med at billett kan vises i ettertid.

For øvrig bemerkes at det legges til grunn at billetten er kjøpt i NSB appen og var merket "Ruter 30 dager".

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)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)