

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Hadde ikke noen gyldig billett

### Dato

08.12.2018

### Saksnummer

2018-03468

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne vise gyldig billett.

Klager er ikke fornøyd med at Ruter ikke har informert på forhånd hva konsekvensen av manglende billett kan medføre, og at det ikke finnes noen dokumentasjon som viser hjemmelen for gebyrets størrelse.

Klager ber derfor Ruter frafalle gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under en utkontroll ved Jernbanetorget fordi hun ikke hadde noen gyldig billett.

Det er kundens ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder. Dette innebærer at kunden selv må søke informasjon. På T-banen står det billettautomater på alle stasjoner, og tilgjengeligheten for å skaffe seg billett må derfor sies å være god.

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

### Nemnda bemerker

Klager ble ved utkontroll på Jernbanetorget 28. august 2018 ilagt gebyr fordi hun ikke hadde noen gyldig billett å vise.

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. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Klager hadde ved kontrollen ikke billett og vilkårene for å ilagge gebyr var følgelig til stede.

Nemnda bemerker at det i utgangspunkt er den reisendes ansvar å sette seg inn i billett- og betalingssystemer.

På Ruters nettsider er det gitt fylldig informasjon om blant annet kjøp av billetter, priser, billettkontroll og reisevilkår derunder om gebyr, som er fastsatt av Samferdselsdepartementet, dersom den reisende ikke har gyldig billett. Gebyrets størrelse er også opplyst ved billettautomatene på T-bane holdeplassene.

Etter nemndas syn er det begrenset hvor mye informasjon som kan gis på den enkelte holdeplass eller buss/T-bane.

På T-baneholdeplassene er det imidlertid skiltet med at påstigning ikke kan skje uten gyldig billett. På alle stasjoner er det billettautomater hvor forskjellige typer billetter kan kjøpes både via kort og kontant.

Etter nemnda syn er det ikke grunnlag for å bebreide Ruter for manglende informasjon om at billetter må kjøpes på forhånd.

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)