

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr ved reise med t-bane.

### Dato

29.08.2019

### Saksnummer

2019-01663

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med t-banen fra Grønland til Majorstuen 8. februar 2019. Han har anført at Ruters kundebehandler lurte ham til å tro at billetten var aktivert. Klager var ikke kjent med hvordan billett på kort fungerte, da han tidligere kun hadde benyttet seg av Ruters mobilapplikasjon.

Klager ble ilagt gebyr under reisen, og har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr gitt på t-banen 8. februar 2019. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke hadde aktivert sin billett. Det er kundens ansvar å sørge for at billetten er aktivert.

For at billetten skal være gyldig må kunden aktivere den ved å legge kortet mot en kortleser. Dersom kunden ikke gjør dette, vil ikke billetten aktiveres. Passasjeren er selv ansvarlig for å forsikre seg om at kortleseren kvitterer med grønt lys og lydsignal.

Utsalgsteder og servicepunkt aktiverer aldri billetter. Dette vil i så fall bety at billetten startet å løpe umiddelbart etter salg, noe den reisende ville tape tid på. Ruter har på ovennevnte bakgrunn avvist klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager ble 8. februar 2019 ilagt gebyr ved en kontroll på t-banen fordi han ikke hadde 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.

Klager kjøpte månedsbillett den 1. februar og har i sin klage til Ruter opplyst at han snakket med en kundebehandler i skranken da han kjøpte billetten: " Sa jeg ikke var helt kjent med ruter kort og hvordan det fungerte. Spurte om hun kunne aktivere det for meg, så sa hun: det har jeg allerede gjort, god tur."

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at Ruters kundebehandler har opplyst at kortet var aktivert.

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

## **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)