

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr

### Dato

25.08.2021

### Saksnummer

2021-01004

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 22. juni 2021. Innledningsvis ønsker klager å fortelle at han alltid kjøper billett når han reiser kollektivt i Oslo, hvilket klager også gjorde ved reise inn til byen tidligere samme dag som gebyret ble ilagt. Klager forklarer at han sto på holdeplassen i Tollbugata og holdt på med å åpne Ruterappen på sin telefon da bussen kom. Klager anfører at han ble avbrutt når han skulle hjelpe en dame med barnevogn, men fortsatte straks han hadde satt seg på bussen kun sekunder senere.

Klager forklarer at han straks ble avbrutt av en kontrollør som kom bakfra og kommanderte med høy stemme om å avbryte billettkjøpet inntil han hadde fremvist gyldig billett. Videre forklarer klager at han besvarte med å si at kontrolløren måtte jo se at det var billettkjøp han holdt på med. Klager forklarer at kontrolløren dultet borti armen til klager for å hindre han i å klikke på "Kjøp"-knappen i Ruterappen. og videre kommanderte med brysk og tydelig stemme at han måtte se legitimasjon før billettkjøp. Videre ble klager fortalt at billettkjøpet må være ferdig før man entrer bussen, noe klager anser som logisk. Klager forklarte foranledningen til at han ikke ble ferdig med billettkjøp for påstigning, men at kontrolløren var klar på at gebyr skulle ilegges. Klager mener at en slik oppførsel mot vanlig lovlydige borgere fra en kontrollør er sjokkerende.

Klager opplyser om at billettkjøpet ble fullført straks gebyret ble ilagt og at det ville vært fullført kun sekunder etter påstigning om klager ikke hadde blitt hindret slik beskrevet ovenfor. Klager håper at Transportklagenemnda kan se på videoopptak fra bussen.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger han til at det som fremgår av notatet i gebyrrapporten er totalt feil og en oppkonstruert dialog fra kontrolløren. Klager legger videre til at han kom på i Tollbugata (holdeplass Kvadraturen) og ikke på Wessels plass som kontrolløren skriver i gebyrinformasjonen. Klager forklarer at han holdt

telefonen i hånden når han gikk inn på bussen av den enkle grunn at han holdt på med kjøp av billett, og satte seg ned på setet straks etter påstigning for å gjøre seg ferdig med kjøpet. Kontrolløren kom bakfra i samme øyeblikk og overrasket klager med å be om billett. I kontrollørens merknad fremkommer det at klager tillegges frekke kommentarer noe klager forklarer at han overhodet ikke kjenner seg igjen i. Klager legger til at i hans opprinnelige klage ba han om at opptak på bussen sjekkes, da det ikke kun var klager som reagerte på kontrollørens fremgangsmåte. Klager legger til at han aldri har sneket under kollektivreiser, og at klager senest samme dag som gebyret ble ilagt betalte for billett med Ruterappen på vei inn til sentrum.

Klager krever frafall av gebyret og om en uforbeholden unnskyldning for kontrollørens uanstendige/umoralske oppførsel.

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

Klager ble ilagt gebyr 22. juni 2021 om bord på busslinje 70 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Ifølge kontrollørens notater tok klager opp mobilen for å begynne kjøp av billett, etter at kontrollørene hadde henvendt seg.

Billett kjøpt i app, skal være gyldig før man går om bord på bussen, det vil si at betaling skal være godkjent og nedtellingen på billetten skal ha begynt.

Viser til Ruters reisevilkår, punkt 3:

"Passasjeren skal:

b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.  
d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører."

Etter at Ruter har mottatt klager sin kommentar i saken presiserer Ruter at hovedsaken er at billett skal være gyldig før man går om bord. Ruter viser til uttalelse fra klager: "Jeg holdt telefonen i hånden når jeg gikk inn bussen av den enkle grunn at jeg holdt på med kjøp av billett, og satt meg på setet..."

Ruter ser ingen grunn til frafall av gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr 22. juni 2021 fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

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 har opplyst at han ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning, og således ikke hadde gyldig billett ved påstigning. Vilåårene for å ilagge gebyr var dermed til stede. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Klager har blant annet anført at han holdt på å kjøpe billett før ombordstigning, men at han ble avbrutt når han skulle hjelpe en dame med barnevogn, men fortsatte straks han hadde satt seg på bussen kun sekunder senere. Klager opplyser om at billettkjøpet ble fullført straks gebyret ble ilagt og at det ville vært fullført kun sekunder etter påstigning om klager ikke hadde blitt hindret slik som beskrevet under klagers anførsler.

Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport og den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i vilåårene for bruk av appen. Det fremgår av betingelsene for bruk av Ruters app at billett skal være kjøpt før ombordstigning. Nemnda bemerker at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at den reisende selv har ansvaret for å ha tilstrekkelig tid til å kjøpe billett før påstigning og at dette ikke kan gi grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Det er av hensyn til reiseforetakenes behov nødvendig å ha en konsekvent praksis. Reisende påberoper en rekke årsaker til at billetter ikke er kjøpt i tide, blant annet dårlig tid, sykdom og stress. Nemnda har i en rekke saker lagt til grunn at slike årsaker ikke gir grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles selv om ilaggelsen av gebyr oppleves som en streng reaksjon.

Nemnda er kjent med at kontrollørene har en viss myndighet til å utøve skjønn ved kontroller. Nemnda har ikke grunnlag for å overprøve vurderingene i det enkelte tilfelle.

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

## **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (SJ)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)