

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ilagt gebyr for manglende billett

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

016/16 K

### Tjenesteyter

Ruter AS

### Klager har i det vesentlige anført:

21. mars 2016 tok klager trikken fra Ullevål til Oslo S. Klager kjøpte billett på Ruters mobilapplikasjon (app) i det hun løp om bord på trikken. Klager ser at det står «påstigning tillatt» i displayet på telefonen.

Ved Adamstuen blir hun møtt av en av Ruters kontrollører som bemerker at billetten ikke er gyldig før om 60 sekunder. Klager viser kontrolløren at billetten er kjøpt og hun forteller at den ble kjøpt før hun gikk om bord i trikken.

Kontrollør er pågående og veldig bestemt, og ber klager vise ID. Men klager hadde glemt Visa-kortet hjemme denne dagen. Kontrolløren ber derfor klager om personopplysninger. Klager ber da om å få skrive personopplysningene ned fordi hun ikke ønsker å informere om fødselsnummer og personalia foran flere mennesker på trikken. Klager jobber i helsevesenet og er pålagt streng taushetsplikt og diskret behandling av pasientopplysninger, og regner med samme gjelder andre yrkesgrupper.

Kontrolløren nekter klager å skrive ned sine personopplysninger og ber henne innstendig om å opplyse personalia. Klager følte seg tvunget til å si personopplysningene høyt og følte seg særdeles krenket.

Mens kontrolløren fyller ut gebyrslippen, anklager hun klager for å snikfotografere henne. Kontrolløren sier høyt at dette er ulovlig. Klager fortalte kontrolløren at hun ikke hadde noen interesse av å fotografere henne.

Klager mener kontrolløren håndterer situasjonen uprofesjonelt, på bakgrunn av at hun ber klager om å oppgi sensitive opplysninger slik at hennes privatliv blir «krenket» og tilgjengelig for samtlige som satt i nærheten av henne.

Episoden har ført til en meget ubehagelig prosess for klager som har slitt med sosial angst og depresjon over en lengre periode.

Klager mener at tidspunktet på gebyrslippen er påført av kontrolløren fordi klager var «kverulerende». Klager viste kontrolløren telefonen, som så at billetten talte ned. Kontrolløren viste klager i app-ens innstillinger hvor man kan se når billetten er kjøpt. Klager mener at hun hadde billett i sin app da hun ble påtruffet av kontrolløren. Kontrolløren mente at klager ikke hadde lov til å være på trikken, på grunn av nedtellingen- til tross for at det står påstigning tillatt.

Klager betviler sterkt tidspunktet som kontrolløren skrev på gebyret.

Klager krever at ilagt gebyr blir slettet.

### **Ruter har i det vesentlige anført:**

Når du bruker mobilbillett så er ett av kravene at billetten kjøpes før du stiger om bord transportmiddelet (buss, trikk) eller før du passerer kontrollsonen(T-bane) Dette står det informert om i app-en, samt i vår Transportvedtekt.

Klager ble ilagt gebyr fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett når kontrolløren kom bort til henne. Ruter mener at hennes billett er kjøpt etter tidspunktet for kontroll. Ser at hun i sin innsendelse av dokumentasjon har kuttet bort øverste del av førstesiden på gebyret, slik at tidspunktet for når gebyret ble skrevet er fjernet.

Gebyret ble skrevet 13:53, billetten ble kjøpt 14:00:55 altså etter kontrollen.

Ruter opprettholder kravet om gebyr.

### **Nemnda bemerker:**

Det fremgår av Ruters transportvedtekt og Ruters mobil-app at kjøp av elektroniske billetter skal foretas før ombordstigning eller før man passerer kontrollsoner.

Av samme bestemmelse fremgår at passasjerer som ved kontroll ikke kan fremvise gyldig billett, vil bli ilagt et gebyr. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Nemnda legger til grunn at Ruters kontrollør har notert at gebyret ble skrevet ut kl. 13.53 og at klagers billett er registrert kjøpt kl. 14.00.55, dvs. ca. 7 minutter etter kontrollen.

Klager betviler sterkt at tidspunktet for ilegging av gebyr er riktig. Klager og kontrolløren har ulik forklaring på enkelte punkter og detaljene i hendelsesforløpet er noe uklart.

Nemnda finner ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at klager kjøpte billett - og nedtellingen av de 60 sekundene startet - før hun gikk på trikken.

Nemnda finner ikke grunn til å kommentere den spente situasjonen som oppsto mellom klager og kontrolløren.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at gebyret slettes.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sletting av gebyret.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Thomas Iversen. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Brakar Kjersti Danielsen Nordgård. Skyss Annelin Woll Skotnes.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*