

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende billett.

### Dato

09.10.2017

### Saksnummer

2017-01741

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde dårlig tid, og rakk akkurat å løpe om bord i t-banen fra Åsjordet. Hun satte seg ned, og tok frem Ruter-appen på mobilen for å kjøpe en billett.

Idet T-banen skal til å kjøre fra stasjonen, og klager skal til å trykke på "kjøp", blir det ropt ut at det er kontroll. Klager viser da til kontrolløren at hun er i ferd med å kjøpe billett, fordi hun nettopp kom om bord. Klager hevder at kontrolløren ønsket å se hennes betalingshistorikk for å foreta en vurdering om hun kunne slippe gebyr. På dette tidspunktet fikk ikke klager sin kjøpshistorikk til å virke. Verken på sin app eller på Ruters eget utstyr. Kontrolløren utstedte derfor et kontrollgebyr, og ba klager sende inn en klage slik at de kunne se på hennes kjøpshistorikken i ettertid.

Klager har klaget inn til Ruter, som da har valgt og ikke ettergi gebyret. Klager viser til Ruters uttalelse om at gebyret er korrekt ilagt fordi klager ikke hadde noen gyldig billett å vise til. Klager mener imidlertid at det foreligger omstendigheter som klart tilsier at gebyret skal frafalles.

Først og fremst, viser klager til at hun aldri sniker. Videre påpeker klager at for å kunne fremvise en gyldig billett må man også bli gitt tilstrekkelig tid til å kjøpe en. Selv om utgangspunktet er at man skal ha billett ved påstigning, gjelder ikke dette uten unntak. Dette har Ruters pressetalsmann selv uttalt i media.

Klager viser også at hun ble forhindret i å gjennomføre billettbestillingen av Ruters egen kontrollør umiddelbart etter at hun satt seg på T-banen. Hadde det ikke vært for at kontrolløren ba henne om å ikke gjennomføre kjøpet, ville hun hadd en gyldig billett å fremvise. Klager mener det er urimelig om det ikke kan utvises skjønn når det er helt

åpenbart at hun var i ferd med å kjøpe billett, og årsaken til at hun ikke hadde en var at hun måtte løpe for å rekke banen.

Videre påpeker klager at Ruters kommentar om at historikken hennes var sjekket av tre saksbehandlere, ikke stemmer med det som faktisk hendte. Klager viser her til sin korrespondanse med den andre saksbehandleren, som ber henne oversende dokumentasjon "... som f.eks app-ID" hvis hun ønsket at de skulle se på historikken hennes. Klager mener dette viser at historikken hennes kun ble sjekket av den tredje saksbehandleren. Hun forstår derfor ikke hva Ruters beslutning er basert på.

Dernest viser hun til Ruters kommentar om at farens reisekort ikke har relevans for saken. Dette er klager helt uenig i. Når vurderingen av hennes historikk skal foretas må det selvsagt gjøres i lys av at hun studerer et annet sted, og derfor ikke har like mange enkeltbilletter liggende inne som en som bor i byen permanent. Siden klager er i Oslo i perioder må de billettene hun har kjøpt i disse periodene være relevant for saken. I mars var klager trainee i et advokatfirma i Oslo i en måned, og hadde student månedskort i denne perioden. Poenget med å vise farens reisekort var å vise at månedskortet for student var kjøpt i den nevnte perioden, og således være relevant for å belyse om klager vanligvis kjøper billett eller ikke.

Klager har også lagt ved sin historikk fra Skyss i Bergen. Dette for å vise at hun er en person som kjøper billett.

Avslutningsvis viser klager til Ruters kommentar om at hun kjøpte en billett senere samme dag som hun ble tatt i kontroll. Klager har vanskelig for å se hvilken relevans et billettkjøp to timer etter kontroll har, annet enn at det understreker at hun tross alt kjøper billett.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte kontrollgebyret på kr 1150,-

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

Ruter viser til henvendelse fra klager vedrørende ilagt gebyr på T-banen den 4. juli 2017 klokken 17:17. Gebyr ble ilagt fordi klager ikke hadde noen gyldig billett å vise frem til. Gebyret er således korrekt ilagt.

Klager mener at gebyret skal frafalles med begrunnelse i hennes billetthistorikk, som hun ikke fikk vist i kontrollen. Ruter understreker at det ikke er noen automatikk i at gebyret frafalles dersom det kan vises til tidligere billettkjøp. Dette er en vurdering som gjøres i hvert enkelt tilfelle.

Det er riktig at kontrolløren ikke fikk sett historikken i appen hennes, dette skriver de i notatfeltet på gebyret. Historikken er sjekket av tre saksbehandlere, som har behandlet hennes innsigelser på gebyret. Her har beslutningen falt på at historikken ikke er god nok

til at Ruter kan frafalle dette gebyret. Dette ville også kontrolløren ha konkludert med dersom de hadde sjekket historikken.

Ruter forholder seg til det som har skjedd i kontrollen, her har det vært en mobiltelefon til stede men ikke noe reisekort. At klager senere viser til et reisekort som tilhører hennes far har ingen relevans til denne saken, så det har ikke Ruter tatt hensyn til.

Det var ingen gyldig billett i klagers app på det aktuelle tidspunktet. Det blir kjøpt en billett senere samme dag, men først klokken 21:06, altså flere timer etter at kontrollen fant sted.

På bakgrunn av overnevnte, ser ikke Ruter noen grunn til å frafalle sitt krav om gebyr i dette tilfellet. Ruters avgjørelse står derfor fast.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på T-banen ilagt gebyr da hun ikke kunne vise gyldig billett ved kontrollen.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Nemnda legger til grunn at klager ikke hadde kjøpt billett før ombordstigning. Vilkårene for å illegge gebyr var dermed oppfylt. I regelverket er det ingen unntak fra denne regel.

Nemnda er kjent med at Ruters kontrollører har myndighet til å utøve et visst skjønn i det enkelte tilfelle for eksempel på bakgrunn av den reisendes kjøpshistorikk. Nemnda har generelt ikke grunnlag for å vurdere skønnsutøvelsen ved billettkontroll. I dette tilfellet bemerkes likevel at den reisendes kjøpshistorikk ikke gir automatisk krav på frafall av gebyr og at klagers kjøpshistorikk er vurdert av Ruter i ettertid.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves som streng i et tilfelle som dette, men av hensynet til reiseforetakenes behov er det nødvendig å ha en konsekvent praksis.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Olav Grøttland (NSB)

Heidi L. Hansen (Flytoget)