

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende billett - glemt reisekort hjemme

### Dato

12.06.2020

### Saksnummer

2020-00989

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 9. januar 2020. Klager skulle reise fra Brekkåsen til Trondheim for å dra på jobb. Klager forklarer at det gikk en buss kl. 09:37 som klager fikk det travelt med å rekke og sprang derfor til bussen for å rekke denne. Videre forklarer klager at reisekortet alltid ligger i en lomme i dekselet rundt mobilen, så siden han hadde med seg mobilen var klager sikker på at reisekortet også var med. Klager rakk bussen og forklarer at han 6 minutter senere skulle bytte buss på Melhus skysstasjon. Klager anfører at han oppdaget ombord, like før bussen ankommer skysstasjonen, at reisekortet og lommeboken var gjenglemt hjemme. Videre anfører klager at han bestemte seg for å snakke med sjåføren i bussen han skulle bytte til for å ordne opp i situasjonen. Klager forklarer han ble møtt av kontrollen idet han gikk av bussen ved skysstasjonen.

Klager stiller seg undrende til hva han skulle gjort da han oppdaget at billetten var gjenglemt hjemme. Han forklarer at han vurderte å gå frem til sjåføren og avklare med han, men konkluderte med at det var bedre å ta dette etter at han hadde byttet buss. Klager mener hans vurdering av situasjonen må være den rette. Klager synes han har vært maks uheldig i denne situasjonen, siden han hadde tenkt å få ordnet situasjonen, men rakk ikke gjøre dette før han ble stoppet av billettkontrollen.

Klager anfører at han hadde gyldig billett og kunne forevist den ved å logge inn på sin side hos AtB. Videre anfører klager at det var ingen andre som brukte hans billett. Klager forklarer at hans sønn bor i Oslo og hans yngste datter kjører bil eller går til skolen. Videre forklarer klager at de 4 andre familiemedlemmene reiser til byen for jobb og skole, og alle har hver sin periodebillett. Klager mener det er urimelig at han skulle ha lånt bort billetten til noen utenfor familien og reise uten gyldig billett selv, og mener derfor at dette er en indikasjon på at ingen andre skulle bruke billetten hans den dagen.

Klager mener at han på bakgrunn av dette kan dokumentere at han hadde gyldig billett og at den ikke ble brukt av andre.

Klager stiller spørsmål ved hensikten med billettkontroller, da han undrer seg over om det er en interesse i å ta de som av en eller grunn er uheldige. Videre stiller klager spørsmål ved hensikten med å ha en klagemulighet. Klager mener det burde vært mulighet for å argumentere for sin sak og ved dette ha mulighet for å bli trodd. AtB skriver i sitt svar at regelverket må være likt for alle reisende, på bakgrunn av dette stiller klager spørsmål til rettferdighetsvurderingen og mulighet for fleksibilitet. Klager presiserer at han etter hendelsen reiste hjem med første buss for å hente reisekortet sitt.

I svaret klager mottok fra AtB etter sin henvendelse, har AtB vist til en link for å vise hvor den reisende kan finne informasjon om at reisekortet må være med på reisen, samt at AtB presiserer at dette fremgår klart av regelverket. Klager anfører at han på nettsiden denne linken viser til ikke kan finne denne informasjonen noe sted. Han anfører han ikke fant noen informasjon om at den reisende er ansvarlig for å ha med gyldig reisebevis til enhver tid. Klager presiserer at han ikke klarer å finne informasjonen om noe som blir hevdet å fremgå klart av regelverket og undrer seg over hvor denne informasjonen er å finne.

Klager mener at systemet med åpen billettering urettferdig kan ramme folk som betaler sine reiser og forsøker å gjøre alt rett. Klager hevder at regelverket leses grundigst av de som vil jukse. Han legger til at han hadde god tro på at sjåføren han skulle snakke med ville sagt at det ordnet seg og at kontrollørene kunne gått inn på hans navn og sjekket at han hadde gyldig reisekort. Klager forklarer at han ønsker trygge reiserammer og er for kollektiv transport, samt vil være med å støtte den lokale kollektivtransporten. Videre forklarer han at han forsøker å være en ærlig samfunnsborger og derfor føles denne hendelsen urettferdig. Klager legger til at etter denne hendelsen er han ikke inspirert til å reise med AtB, samt at han synes verken AtB eller samfunnet er tjent med slike tilfeller. Klager synes ikke noe om denne måten å behandle sine trofaste kunder.

Klager anfører at han ikke ble gitt muligheten til å betale på stedet. Han fikk ingen informasjon om at det er 200 kr rimeligere å betale på stedet. Klager mener dette er vesentlig informasjon han ikke fikk. Klager presiserer at påslaget er på over 20% og finner det ikke rettferdig at han ikke fikk den nødvendige informasjonen om denne prisforskjellen.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra AtB presiserer klager at han ikke fikk noen opplysninger om at han kunne betale på stedet. Videre legger klager til at når det gjelder henvisningen til transportvedtektene er dette nok normalt ikke noe som reisende sitter og studerer. Klager mener at AtB burde gi tydeligere informasjon på nettsiden om at reisekortet må medbringes på enhver reise. Klager mener det må være mulig med mer smidighet

i håndhevingen når det er som i dette tilfellet, ikke et bevisst brudd på reglene. Klager mener at AtB også burde ta noe ansvar og prøve å være imøtekommende.

Klager krever frafall av gebyret, subsidiært reduksjon av gebyret til 950 kr.

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

Klager ble ilagt gebyr 9. januar 2020 fordi han ikke hadde gyldig billett. I henhold til AtBs transportvedtekter nr. 3 skal passasjerer oppbevare billetten under hele reisen og helt til passasjerer har forlatt transportmiddelet. Dersom en passasjer ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon anses det som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder selv om passasjerer har billett, men ikke kan fremvise denne fordi man har glemt reisebeviset hjemme eller mangler batteri på telefonen. Det fremgår av transportvedtakene nr. 6.2 at dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges et tilleggsgebyr.

Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på AtB sine transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg. Det at kunden mener disse er urimeligere fritar ikke kunden for det ansvaret som følger av denne avtalen.

AtB's kunder har mulighet til å låne bort sin periodebillett og hvem som helst kan reise med t:kortet så lenge de oppfyller kravene til passasjerkategori. Dette betyr at den som reiser med periodebilletten kan være en annen enn den som kjøpte billetten. Det er på bakgrunn av dette nødvendig at passasjerer som reiser med t:kortet alltid oppbevarer t:kortet under hele reisen, slik at kontrolløren kan kontrollere at t:kortet ikke blir brukt flere steder samtidig.

AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune, og dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. På dette grunnlag er det svært lite rom for å anvende skjønn i saker som denne, da det skal være forutsigbart for alle AtB sine kunder at dersom de ikke følger vilkårene for reise med AtB, vil de bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder frafall av gebyr, subsidiært reduksjon, etter at klager ble ilagt gebyr 9. januar 2020 fordi han ikke hadde gyldig billett. Reisekortet var glemt igjen hjemme.

Etter AtBs transportvedtekter nr. 3 skal passasjerer oppbevare billetten under hele reisen og helt til passasjerer har forlatt transportmiddelet. Dersom en passasjer ikke kan fremvise gyldig billett i en kontrollsituasjon anses det som å reise uten gyldig billett. Dette gjelder selv om passasjerer har billett, men ikke kan fremvise denne fordi man har glemt reisebeviset hjemme eller mangler batteri på telefonen. Det fremgår av

transportvedtakene nr. 6.2 at dersom man ikke kan fremvise gyldig billett ved kontroll ilegges et tilleggsgebyr.

Klager hadde ikke gyldig billett, og det var grunnlag for å ilegge gebyr. Det fremgår av kontrollørrapport at klager ble informert om betalingsmåte, og nemnda legger til grunn at dette også gjaldt muligheten for å betale på stedet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)