

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

For sent kjøp av billett

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-02114

### Tjenesteytere

Skyss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr under kontroll på bussen 6. juni 2018.

Klager observerte vekterne fra Securitas mens hun ventet på buss nr. 12 til Smiberget - Oasen. På grunn av dårlig erfaring med kontrollører fra Skyss valgte klager å stige ombord på neste avgang. Hun gikk ombord ved Sikthaugen og kjøpte da en mobilbillett. På neste busstopp kom vekterne ombord, og klager ble stoppet i kontroll. Hun viste frem billetten en mannlig kontrollør som godkjente billetten, likevel var han og de andre vekterne ivrig på å få klager ut av bussen fordi hun hadde med seg en handlevogn.

Da klager var ute av bussen endret den mannlige vekteren mening om at billetten var blitt godkjent ombord i bussen. Vekterne hevdet at de hadde observert klager vente på det forrige busstoppet, og at hun måtte kjøpe billett før ombordstigning. Klager påpeker at ved kjøp av billett hos fører, eller ved automat, så blir billetten kjøpt etter ombordstigning. Hun har også opplevd at vektere tidligere har godkjent billetten, til tross for at den ble kjøpt etter påstigning.

Klager ble rasende og følte at vekterne på flere måter misbrukte sin stilling fordi hun var alene. Vekterne forsøkte å tvinge klager til å legitimere seg slik at de kunne skrive et gebyr. Klager var sterkt uenig i dette, og vekterne konfiskerte klagers handlevogn full av varer for å holde klager igjen. Både vekterne og klager selv forsøkte å ringe politiet. Situasjonen eskalerte til det punkt at det ble fysisk kontakt mellom klager og en kvinnelig vokter. Det vises til vedlagt bilde av et sår klager fikk på hånden. Politiet kom til slutt og klager måtte vise ID til vekterne og ble ilagt gebyr.

Klager viser til rapporten fra Securitas som er oversendt av Skyss, og ber oppriktig om unnskyldning for sin oppførsel ved holdeplassen. Siden den episoden er anmeldt av

både Securitas og klager, ber klager nemnda kun ta stilling til om boten er korrekt ilagt eller ikke.

Videre understreker klager at hun valgte å vente på neste buss ved Sikthaugen fordi hun var redd vekterne ville lage problemer med den medbrakte handlevognen. Sjøføren sa det var greit at klager tok med vognen. Klager har også fått beskjed av Skyss at hun kan ta med handlevognen såfremt føreren tillater det.

Når det gjelder billetten var klager ærlig om at den ble kjøpt etter at hun gikk inn på bussen, fordi hun var av den oppfatning av at dette var lov.

Klager ber derfor om at Skyss frafaller gebyret.

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

Klager hadde ikke kjøpt billett før ombordstigning og har derfor blitt ilagt gebyr.

I tillegg til dette oppstod det en konflikt mellom kunden og vektere som utførte kontroll. Denne situasjonen har vekterne og klager noe ulik oppfatning av. Det vises til vedlagt loggføring fra Securitas, og øvrige dokumenter vedlagt tilsvaret som er relevant i denne saken.

Skyss kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble den 6. juni 2018 ilagt tilleggsavgift under kontroll på buss nr. 12 til Smiberget-Oasen da billetten var kjøpt for sent.

Ved kjøp av billetter via Skyss appen er det en forutsetning at billetter skal være kjøpt før ombordstigning på bussen. Informasjon om dette er gitt på nettsiden til Skyss.

Reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges tilleggsavgift, jr. transportvilkårene til Skyss pkt. 4.

Klager har erkjent at hun kjøpte billett etter at hun kom på bussen, men trodde at det var ok.

Vilkårene for å ilegge gebyr var til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles. Reisende har selv ansvar for å sette seg inn i forutsetningene for kjøp og bruk av billetter.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)