

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kunne ikke fremvise gyldig billett

### Dato

08.12.2018

### Saksnummer

2018-03465

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

Den 2. oktober 2018 skulle klager ta bussen kl. 09.06 fra Nyborg mot sentrum. Han var på besøk i Trondheim og dette var første gangen han benyttet seg av bussen i byen. Klager var på plass i god tid før bussen skulle gå og lastet ned AtB sin billettapp på mobilen like før kl.09.00. Han fylte inn nødvendig informasjon i mobilapplikasjonen og trykket på "kjøp av engangsbillett". Det ble da sendt en engangskode til telefonen som klager trodde innebar at han samtykket i at billetten ble trukket fra hans mobilregning, og han gikk om bord på bussen da den kom kl. 09.08.

Inne på bussen sjekket klager appen og oppdaget da at det ikke er registrert noen billett inne i appen. Klager går da umiddelbart inn på "kjøp enkeltbillett" og er i gang med å fylle inn betalingsinformasjon når kontrolløren kommer. Klager forsøker å forklare situasjonen og viser frem engangsmeldingen han mottok kl. 09.02, men kontrolløren viser til reglementet og legger klager et gebyr.

Klager anfører at han aldri hadde noen intensjon om å snike på bussen og hevder at dersom dette var tilfellet hadde han ikke lastet ned appen eller mottatt engangskode. Før kontrollen fant sted hadde klager vært i samtale med en eldre kvinne på bussholdeplassen om blant billettappen, og hun gikk frem til kontrolløren på slutten av bussturen og fortalte at hun hadde sett at klager holdt på med appen i forkant av bussturen. Klager nevner dette i håp om at kontrolløren tok det med i rapporten.

Klager ber AtB frafalle gebyret da han reiste med bussen i god tro om at han hadde gyldig billett.

## Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 2. oktober 2018 ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett.

AtB er et aksjeselskap som eies av Trøndelag fylkeskommune og er derfor bundet av alminnelige forvaltningsrettslige prinsipper, slik som krav til likebehandling og forutberegnelighet. Likhetsprinsippet legger et rettslig bånd på forvaltningens skjønnsutøvelse ved å fastslå at forvaltningen i størst mulig grad skal foreta en lik behandling av like saker basert på anvendelsen av likt regelverk. På bakgrunn av ovennevnte åpner ikke AtBs regelverk for bruk skjønn og det er således ikke rom til å forskjellsbehandle de reisende. Det er klart at det er den reisende sitt ansvar å selv påse at han har gyldig reisebevis når han går ombord i bussen, og det er han som må bære risikoen ved egne feil. AtB og kontrollørene kan ikke vektlegge subjektive forhold hos den enkelte passasjer, og har ikke adgang til å la være å ilegge tilleggsgebyr/ ettergi tilleggsgebyr i de tilfellene der det er grunnlag til å ilegge gebyr. Dersom AtB hadde åpnet for denne bruken av skjønn, ville det potensielt ha ledet til en usaklig forskjellsbehandling avhengig av kontrollør/saksbehandler og det ville vært vanskelig å etterleve en praksis som sikrer forutberegnelighet for våre kunder. I og med at AtB har erfart at enkelte kunder venter å kjøpe billett til de ser kontrollørene gå ombord i bussen, ser vi oss nødt til å anvende regelverket strengt i alle tilfeller hvor reisende har kjøpt eller forsøker å kjøpe billetter etter start av billettkontroll.

I dette tilfellet anfører klager selv at han møtte på holdeplassen i god tid før bussavgang. Klager hadde med andre ord god tid og god mulighet til å orientere seg om hvordan man gjennomfører kjøp av bussbillett i AtB-appen. På samtlige holdeplasser står det informasjon om hvordan man kan kjøpe bussbillett og hvordan man kan komme i kontakt med kundeservice for eventuell bistand rundt bruk av AtB Mobillett. Denne informasjonen finner man også i selve appen og på våre nettsider [www.atb.no](http://www.atb.no).

Klager forklarer at etter han mottok engangskoden per SMS kl. 09.02, la han telefonen ned i lommen. Klager forklarer at han seks minutter senere, kl. 09.08, gikk ombord i bussen hvor han valgte å dobbeltsjekke appen for å se om han hadde gyldig billett. Klager burde ha forsikret seg om at billettkjøpet var gjennomført mens han fortsatt stod på holdeplassen og ventet. Klager hadde både god tid og gode muligheter for å ha gjennomført kjøpet før han gikk ombord i bussen.

I tillegg er det et moment at Mobilletten har en utvidet overgangstid på 30 minutter, nettopp fordi man skal kunne kjøpe billett og ha denne klar i god tid før man går på bussen. I dette tilfellet hadde kunden god kunnskap om at han skulle reise med buss denne morgenen, og burde ha gjort nødvendige forberedelser i forkant av reisen.

Til tross for at AtB har forståelse for den enkeltes situasjon, medfører dette at AtB ikke gjør unntak fra våre krav om gyldig reisebevis med grunnlag i subjektive forhold på den reisendes side. Det er klagers ansvar å sette seg inn i det gjeldende regelverket

for det kollektivselskapet man skal reise med og klagers ansvar å ha gyldig billett ved ombordstigning. Klager hadde både tid og mulighet til å forsikre seg om at billettkjøpet var gjennomført før ombordstigning, og dermed er klager nærmest å bære risikoen for egne feil som førte til at han ikke kunne fremvise gyldig reisebevis ved billettkontroll.

AtB opprettholder med dette vår tidligere avgjørelse og vider til vår begrunnelse i tidligere svar til klage

### **Nemnda bemerker**

Klager ble den 2. oktober 2018 ilagt gebyr på busslinje 8 på det grunnlag at han hadde ikke kunne fremvise gyldig billett.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 2 at det er den reisendes ansvar å ha gyldig billett ved påstigning på bussen. Dersom reisende ved kontroll ikke kan vise billett skal det betales en tilleggsavgift, jf. vedtektenes § 7. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerens ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise billett og vilkårene for å illegge gebyr var til stede.

Nemnda legger til grunn klagers opplysning om at han var ukjent med å reise med buss i Trondheim. Han lastet ned AtBs mobilapp mens han ventet på bussen. Han mottok en kode og trodde han dermed ble trukket for billett.

Nemnda bemerker at klager mottok følgende kode:  
"2993 er ditt engangspassord for innlogging til AtB mobilnett".

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett. I dette tilfellet er prosessen med kjøp av billett ikke fullført. Av kontrollrapporten framgår at klager heller ikke hadde lagt inn noe betalingsmiddel.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)