

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss

### Dato

21.01.2020

### Saksnummer

2019-03918

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen fra Helgesens gate til Tøyen den 4.juli 2019 da hun ble ilagt gebyr. Klager anfører at hun kjøpte billetten da hun så bussen komme. Da hun gikk om bord var billetten ferdig kjøpt. Hun forklarer at kontrollen kom til henne med en gang og fortalte henne at hun måtte kjøpe billett 2 minutter før hun gikk om bord. Klager mener billetten er gyldig med en gang og at det er urettferdig at hun ble ilagt gebyret på dette grunnlaget.

Klager krever frafall av gebyr.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reise med bussen den 4.juli 2019 da hun ble ilagt gebyr fordi hun kjøpte billetten sin for sent. Billetten må være bekreftet og nedtellingen startet før man går om bord. Ruters kontrollører vet at billetten ikke må kjøpes 2 minutter før man reiser.

Klager opplyser at hun reiste fra Helgesens gate, men dette stemmer ikke med tidspunktet for når gebyret ble ilagt. Samtidig for bussavgangen og tidspunktet for ilagt gebyret viser at hun ikke kan ha reist fra Helgesens gate. Kontrollen kom på ved Carl Berners plass og bussen kjørte fra denne holdeplassen kl. 07.39.52. Ileggelsestidspunktet for gebyret er kl. 07.40, det vil si før bussen ankom Helgesens gate kl. 07.41.15. Det er ikke mulig for kontrollør å endre ileggelsestidspunktet hverken under kontrollen eller i ettertid. Billetten til klager ble bekreftet kl. 07.40.05 og dette er samtidig som gebyret ble ilagt.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

### Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på buss den 4. juli 2019 på det grunnlag at hun hadde kjøpt billett for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner. Ved bruk av mobilapp må billett være kjøpt og bekreftet før påstigning.

Det følger videre av punkt 6.2 første avsnitt 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.

Klager hevder at hun gikk på bussen i Helgesens gate, men Ruter mener at dette ikke kan være riktig.

Nemnda legger til grunn opplysningene i gebyrrapporten om at kontrollen startet fra Carl Berners plass. Det er notert at kontrollen startet kl. 07.38. Samme tidspunkt er notert for start av inspeksjonen av klager.

Bussen ankom ifølge Ruters sanntidssystem på Carl Berner kl. 7.39.54 og gikk derfra 7.39.52 samt ankom Helgesens gate kl. 7.41.15.

Klagers billett er registrert bestilt kl. 7.40.04. Gebyrrapporten viser at klager ble ilagt gebyr kl. 07.40.

Nemnda viser til at tidspunktene for start for selve kontrollen og inspeksjonsstart av klager i gebyrrapporten ikke samsvarer med når bussen kjørte fra Carl Berners plass. Etter nemndas syn hefter det derfor også betydelig usikkerhet ved tidspunktet for gebyrileggelse.

Etter nemndas syn har derfor ikke Ruter sannsynliggjort at klager faktisk kom på bussen allerede ved Carl Berners plass, og det er dermed ikke sannsynliggjort at klager kjøpte sin billett for sent.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at gebyret frafalles.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)