

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr.

### Dato

18.10.2021

### Saksnummer

2021-01195

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager løp for å rekke bussen, og observerte samtidig at kontrollen gikk på bussen. Ifølge klager spurte han om det var greit at han gikk ombord slik at kontrollørene kunne se at han kjøpte billett, men det endte at han ble lurt til å bli med inn i bussen og ilagt gebyr. Klager føler seg lurt av kontrolløren, og understreker at dersom kontrolløren hadde sagt "nei" ville klager stått over avgangen. Klager viser til at overvåkningskameraet i bussen kan bevise dette.

Klager krever at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 03.08.19, gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg ombord på våre transportmidler. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på våre transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

Det fremgår av bruksvilkårene for Mobillett og SMS-billett at denne skal kjøpes før man går om bord i bussen. Dette er også en av årsakene til at det er 30 minutter lengre overgangstid på Mobillett/SMS-billett enn på øvrige billettyper som tilbys. Dette betyr at den reisende må påse at det foreligger en gyldig billett under «mine billetter» før man går om bord.

I opplæringsinstruksen som kontrollørene har fått i forbindelse med å drive kontroll for AtB, står det at alle avvik i eventuelle billettkontroller skal noteres i kontrollørrapporten. I dette tilfellet står det ikke noe om Klagers beskrivelser om at kontrolløren sa det var greit å gå om bord uten billett, eller noe om at de andre kontrollørene sa at gebyret ville bli ettergitt ved å sende klage til AtB. Dette fremgår fra kontrollørrapporten til kontrollørene:

Det blir foretatt en uniformert billettkontroll på linje 3 ved holdeplass Studentersamfundet 4 i retning ut fra sentrum. Kontrollører 404076 (logger) og 160364 starter ved fremre dør, kontrollører 161532, 330322 og 161049 ved midtre-dører og kontrollør 8894 starter ved bakre dør. En mannlig passasjer blir kontrollert i fremre del av bussen. Passasjerer har ingen billett. Passasjerer forteller kontrollør at han sprang til bussen og dermed ikke rakk å kjøpe billett før ombordstigning. Legitimasjon iform av førerkort. Passasjerer blir informert om betalingsmåte og mistet klagerett. Gebyr 77523 blir utstedt og betalt på stedet. Kontrollør: 160760.

Det at Klager føler seg lurt av kontrollørene er beklagelig, og noe vi ved behandling av klagen har forsøkt å komme til bunns i. Det kan samtidig virke som at det kan ha oppstått en misforståelse mellom Klager og kontrolløren som følge av dialekt.

Klager skriver i sin opprinnelige henvendelse til AtB:

(...) Jeg så at billettkontrollvektene gikk på bussen og var klar over at man måtte ha gyldig billett før påstigning, så jeg kom meg inn dørene og spurte vektene som sto der om det var greit at jeg kjøpte billett mens han så på, eller om jeg måtte ut og kjøpe billett og heller ta neste buss. Han snakket veldig bredt og jeg forsto ikke hva han sa i begynnelsen, og så lukket dørene seg og jeg fikk ikke gått av bussen(...)

Ettersom Klager videre skriver at «dørene lukket seg» så kan det videre virke som at Klager gikk om bord bussen, og at samtalen ikke fant sted utenfor bussen. AtB har forsøkt å kontakte den aktuelle kontrolløren, men vedkommende kunne ikke huske en hendelse som Klager beskriver.

Overvåkningsskamera som er satt opp i bussene er satt opp på grunn av sikkerhet. Det er kun politiet som kan få tilgang til dette ved å sende en begjæring til operatørselskapet som kjører bussen på vegne av AtB. Dette kan således ikke benyttes ved behandling av gebyrsaker.

AtB ønsker å påpeke to forhold.

- Bruksvilkårene for AtB er tydelige på at Mobillett skal kjøpes før påstigning.
- Kontrollørene som er leid inn til å utføre kontrolltjenester i regi av AtB har fått beskjed om å være rettfærdig i kontrollene. Det betyr at det ikke er mulighetsrom til at noen kunder skal kunne få lov til å gå om bord uten billett mens andre ikke får dette.

Dette støttes videre av at AtB er eid av Trøndelag fylkeskommune og pålagt til å følge forvaltningsmessige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling.

Hva som konkret ble sagt mellom kontrollør og Klager er fortsatt uvisst. AtB må vektlegge de objektive fakta som ligger til grunn i saken. Bruksvilkårene for Mobillett er tydelig på at Mobillett skal være ferdigkjøpt før påstigning. I dette tilfellet finner AtB det som overveiende sannsynlig at Klager har gått om bord i bussen uten gyldig billett.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 2. august 2021 da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det følger av AtBs transportvedtekter pkt. 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel samt gyldig billett ved påstigning. Mobilbillett skal kjøpes før ombordstigning i bussen.

Det følger videre av punkt 6.2 at tilleggsavgift ilegges dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett.

Klager kunne ved kontroll ikke vise gyldig billett og vilkårene for å illegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Klager anfører at han fikk tillatelse av kontrolløren til å gå ombord i bussen uten gyldig billett. I kontrollørrapport fremlagt for nemnda er det notert av kontrollør at " (...) En mannlig passasjer blir kontrollert i fremre del av bussen. Passasjeren har ingen billett. Passasjeren forteller kontrollør at han sprang til bussen og dermed ikke rakk å kjøpe billett føre ombordstigning".

Nemnda finner det ikke sannsynlig at kontrolløren skal ha gitt klager tillatelse til å stige om bord uten billett. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for at gebyret skal refunderes.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)