

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om Ruters reisevilkår revidereres, samt at ilagt gebyr blir frafalt.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2018-00114

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt en klage på logikken bak Ruters regelverk, og selskapets konsekvente praksis på å illegge gebyr i de saker hvor brukeren har gyldig billett på mobil-appen, men ikke har den medbragt på kontrolltidspunktet. Klager hevder denne praksisen har sitt grunnlag i en passus i reisevilkårene for 30-dagersbilletten som fastslår at billetten er upersonlig, og i teorien kan lånes bort, jf. Ruters reisevilkår for månedsbillett på deres hjemmeside.

Regelen fremstår som fornuftig og rimelig i konteksten av det gamle systemet med månedskortene, men i lys av dagens hverdag hvor flere har gått over til bruk av mobilbillett er det vanskelig for klager å se hensikten med denne regelen. Dette ved at det per i dag er uvanlig å ikke ha med seg mobilen overalt, og enda mer uvanlig å låne eller leie bort mobilen til andre for at de skal kunne bruke en månedsbillett fra Ruter.

Da klager ble ilagt gebyr 9. desember 2017 hadde han lagt igjen mobilen hjemme. Klager understreker at det burde være en enkel sak å konkludere at årsaken til at han ikke kunne fremlegge billett var fordi han ikke hadde mobilen med seg, men det faktum at at han hadde løst inn gyldig 30-dagersbillett viser at han ikke hadde intensjon om å snike på bussen. Hvis Ruter mistenker at han eventuelt hadde gitt mobilen til noen andre med den intensjon om å låne bort billetten, ville dette kunne etterprøves ved å spore hvor mobilen har befunnet seg rent fysisk i de timene klager dro hjemmefra og kom tilbake.

Det at Ruter likevel velger å praktisere denne regelen så konsekvent fremstår for klager som en bevist provokasjon.

Klager understreker at han ikke klager på saksbehandlingen eller det faktum at han ble ilagt gebyr, men snarere substansen i det bakenforliggende regelverket.

Når det gjelder Ruters tilsvaer til nemnda har klager følgende bemerkninger:

1. Ruter hevder alle billetter er upersonlige

Som monopolist på kollektivtransport i Oslo-regionen er hundretusenviis av borgere hver dag avhengig av kollektivløsningene til Ruter for å komme seg til skole, jobb og fritidsaktiviteter. Med en slik rolle følger det visse former for ansvar som strekker seg ut over det legalistiske. Blant disse er ansvaret for å operere med rimelige regler for billettkontroll, kontrollgebyr og klagehåndtering.

2. Har man glemt billetten (herunder mobilen) må ny billett kjøpes før kollektivtransport benyttes.

Denne konkrete saken beviser at Ruter misbruker denne monopolmakten til å håndheve arbitrære regler som mangler ei god rettferdighetsgjøring. Ettersom Ruter ikke virker innstilt på å opphøre dette, ber klager Kollektivnemnda gripe inn.

3. Hvis en velger å ikke kjøpe en ny billett risikerer man å bli ilagt et kontrollgebyr.

Senest 24.01.18 ble klager stoppet i en ny kontroll etter å ha glemt mobilen hjemme. Da klager ba om å få gå av for å hente mobilen ble han informert om at siden mobilbilletten var personlig, var det bare å klage inn til Ruter så ville gebyret bli frafalt. Siden klager gjentatte ganger har fått presisert at Ruters billetter er upersonlig spurte han om dette faktisk stemte. Kontrolløren svarte da at den fysiske billetten er fremdeles upersonlig, mens mobilbilletten er personlig.

4. Ruter informerer om at Samferdselsdepartementet ikke har kontroll over Ruters reisevilkår, og at det er opp til Ruter hvordan de håndhever disse.

Dette mener klager illustrerer hvordan Ruter tilsynelatende er villig til å gi ulik informasjon i forskjellige situasjoner, med det formål at kunden blir forvirret/frustrert og gir opp å bestride kravet.

5. Klager viser videre til at denne konkrete saken må sees i sammenheng med det faktum at Ruter er godt kjent for å dra inn selv trivielle forhold for retten, og generelt praktiserer en streng og rigid linje overfor sine kunder. Klager viser her til den medieomtalte "billett-delings-appen".

6. Formålet med en slik taktikk, mener klager, er at Ruter vil gi et inntrykk av at ingen skal nå frem med en klage mot selskapet, og at dette prinsippet er viktigere enn å utvise sunn fornuft. Noe klager også mener hans konkrete sak demonstrerer. Klager mener derfor at Kollektivnemnda bør gripe inn og gjøre følgende:

a) Vedta praksisen med å ilagge gebyr til kunder som har løst billett på mobil-appen ugyldig, samt omgjøre klagers- og tilsvarende krav uten videre.

b) Gjøre det gratis å ha fysisk billett, slik at det ikke koster 50 kr å ha fysisk månedskort.

Klager krever derfor at Ruter reviderer reisevilkårene, og at det aktuelle kontrollgebyret blir frafalt.

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

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr han ble ilagt på bussen den 9. desember 2017. Gebyret ble ilagt fordi klager ikke kunne fremvise noen billett i kontrollen.

Klager opplyser at han hadde lagt telefonen med billetten hjemme og at han derfor ikke hadde denne med seg, det fremstår som at han var klar over dette når han gikk på bussen. Da løper han en risiko for å få gebyr når han velger å reise uten å løse en annen billett, og blir stoppet i kontroll.

Både Ruters kontrollører og kundebehandlere har anledning til å utvise skjønn. Klager har blitt stoppet to ganger tidligere med glemt billett som årsak til at han fikk gebyr. Den første gangen fikk han ettergitt gebyret, men fikk samtidig beskjed om at billetten hans måtte være med på reisen. Dette er grunnen til at Ruter opprettholdt gebyret andre og nå tredje gang. Ruter mener at klager er klar over at billetten hans må være med når han reiser, og kan ikke se noen grunn til å ettergi gebyret han nå er ilagt.

Når det gjelder Ruters Reisevilkår så er disse godkjent av Samferdselsdepartementet 11. januar 2017. Det står ingenting i vilkårene om at billettene er upersonlige, så det å endre vilkårene vil ikke ha noen betydning i så måte.

Det står i punkt 3 at passasjeren skal betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt. I Ruters forretningsvilkår så står det at alle våre billetter er upersonlige. Forretningsvilkårene våre skal ikke godkjennes av Samferdselsdepartementet. Ruter har selv valgt å ha kun upersonlige billetter, hvor eneste krav er at man oppfyller kravene til de ulike billetttypene og at du har billetten med deg når du reiser.

Ruter har ingen planer om å endre praksisen rundt dette. Kundene må derfor forholde seg til de reglene som gjelder, selv om de måtte være uenige i disse.

Videre viser Ruter til ytterligere kommentar gitt av klager.

Klager opplyser at han igjen ble stoppet i kontroll 24. januar 2018, og at han i denne kontrollen skal ha fått opplyst av kontrolløren at mobilbilletten er personlig og at han ved å fremsette en klage vil få gebyret frafalt.

Ruter har vært i kontakt med kontrollørene som var i denne kontrollen. Kontrolløren kjenner seg ikke igjen i denne opplysningen, og sier at det kun ble opplyst om muligheten for å klage. Det ble aldri sagt at mobilbilletten var en personlig billett, og at man ved en klage ville få medhold. Kontrolløren har jobbet hos Sporveien i mange år og har lang erfaring. Ruter kan ikke se noen grunn til at kontrollørene skulle komme med

slik informasjon, da de er godt kjent med at dette ikke er tilfelle. Ruter fester derfor lit til kontrollørens forklaring.

At Ruter oppleves som rigid og streng kan godt være, men faktum er at Ruter over de siste årene har begynt å utvise mer skjønn i kontrollsaker enn tidligere; både av kontrollørene og hos saksbehandlerne.

At man er uenig i regelverket er ingen grunn til å få ettergitt gebyr. Så lenge reglene er slik de er, må man forholde seg til det som gjelder.

Ruter reviderer sine forretningsregler jevnlig, men har per i dag ingen planer om å endre standpunkt på akkurat dette punktet.

På bakgrunn av overnevnte kan ikke Ruter imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen den 9.desember 2017 ilagt gebyr da han ikke kunne vise billett siden han hadde glemt mobiltelefonen med billett hjemme.

Nemnda oppfatter klagen først og fremst som et krav om revidering av Ruters Reisevilkår, men samtidig kreves at gebyret ettergis både overfor ham selv og "andre konkrete tilfelle."

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 bokstav b at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

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.

Nemnda forholder seg Ruters reisevilkår som er godkjent av Samferdselsdepartementet.

Klager kunne ikke vise billett og vilkårene for å ilegge gebyr var da til stede.

Alle Ruters billetter er i dag upersonlige. Endringen fra mulighet til å ha personlige billetter til kun upersonlige, antas å skyldes forretningsmessige og administrative vurderinger. Vilårene for å ilegge gebyr var imidlertid de samme også tidligere. Nemnda finner ikke grunn til å vurdere endringen nærmere.

Nemnda har forståelse for at det oppleves som en streng reaksjon å bli ilagt gebyr når man har betalt for en periodebillett, men har glemt telefonen hjemme. På den annen side har reiseforetakene ut fra kontrollhensyn behov for en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende ikke kan vise billett. Det er behov for effektive kontrollrutiner også ut fra det store antall reisende.

Klager har rett i at det er lite sannsynlig at reisende vil låne bort telefonen slik at andre kan benytte billetten. Dette kan likevel ikke utelukkes.

Nemnda har i sin praksis i tilsvarende klagesaker konkludert med at reiseforetakenes behov må tillegges vesentlig vekt.

Nemnda finner grunn til å føye til at den er kjent med at Ruter ved kontroll utøver et visst skjønn i disse situasjonene slik klager også opplevde første gang han ikke kunne vise mobilbilletten ved kontroll. Klager fikk da en advarsel.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale endringer i Ruters reisevilkår.

For klager er det tredje gang i løpet av en to-årsperiode at han ble stoppet i kontroll uten å kunne vise mobilapp'en. Klager var dermed fullt klar over reisevilkårene og risikoen for gebyr.

Nemnda finner ikke grunn til å anbefale at gebyret frafalles.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)