

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett.

### Dato

20.12.2017

### Saksnummer

2017-02421

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen fra Marienlyst som følge av manglende gyldig billett.

Klager, og hennes sønn på 4 år, skulle ta bussen midt i rushtrafikken. Hennes smarttelefon er ødelagt. Siden det ikke er mulig å kjøpe av billett på automaten ved stasjonen måtte hun da kjøpe billett hos bussjåføren.

Da bussen ankom holdeplassen var det mye folk ved inngangen helt fremst i bussen, derfor vinker sjåføren henne bakover til inngangen bak. Klager og sønnen går derfor ombord lenger bak i bussen. Vel inn på bussen begynner klager å gå frem til sjåføren for å betale, men blir stoppet av en kontrollør som ilegger henne et gebyr på kroner 1150.

Klager viser til at hun ble ilagt gebyr som følge av å ha fulgt bussjåførens anvisning, og synes derfor dette er en urimelig oppførsel. At Ruter har sprengt kapasitet i rush-tiden er ikke noe hun som kunde kan være ansvarlig for.

Klager krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyr hun ble ilagt på bussen 21. september 2017. Gebyret ble skrevet fordi klager ikke kunne fremvise gyldig billett.

I denne saken forholder Ruter seg til kontrollørens notater fra kontrollen. Ruter understreker at kontrollørene ikke har noen personlig vinning av å utstede gebyr, de jobber ikke på provisjon. At de ikke identifiserer seg med navn er også i henhold til rutinen. De identifiserer seg kun med sitt ansattnummer.

I denne saken så spriker forklaringen til klager fra beskrivelsen til kontrolløren. Ruter legger kontrollørens forklaring til grunn når vi velger å opprettholde dette gebyret. I denne bussen var det var fullt mulig å gjennomføre en kontroll, altså må Ruters kontrollører ha klart å bevege seg rundt i bussen, de kom også forfra og gikk bakover når de traff klager ved dør nr. 2.

Ruter kan ikke se at det fremkommer opplysninger som tilsier at vi skal endre vårt standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen den 21. september 2017 ilagt gebyr da hun ikke kunne vise gyldig billett.

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

Av samme bestemmelse går det fram 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 og billettkontrolløren har gitt forskjellig forklaring på hendelsesforløpet.

Nemndas flertall finner det svært lite sannsynlig at bussjåføren skal ha vinket klager bakover til inngangsdør nr. 2 slik at ordinære regler ble fraveket og klager kunne risikere å ikke ha billett ved kontroll.

Nemndas flertall legger uansett vekt på at klager var klar over at hun ikke hadde billett. Kontrolløren merket seg at han så klager stående ved dør nr. 2 og at hun gikk framover da han gikk bort for å kontrollere henne.

Etter flertallets syn er det ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene Faye-Lund og Sørli, finner ikke grunn til å utelukke at bussjåføren kan ha vinket klageren bakover til inngangsdør nr. 2, og at klager forsøkte å ta seg fram til sjåføren derfra for å løse billett. Det fremgår av kontrollrapporten at klager opplyser å ha forsøkt å ta seg inn gjennom den fremre døren. Mindretallet mener da at kontrolløren i en slik situasjon er nærmest til å avklare om sjåføren faktisk har opptrådt slik klager påstår. Rapporten sier intet om at kontrolløren har undersøkt dette. Etter mindretallets syn har derfor ikke selskapet i tilstrekkelig grad godtgjort sin påstand og at det derfor er rimelig at gebyret frafalles.

I samsvar med flertallets syn anbefales ikke at klager gis medhold.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (NSB)