

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - manglende gyldig billett

### Dato

16.11.2020

### Saksnummer

2020-01807

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 21. februar 2020. Klager mener at hun har blitt ilagt gebyr urettmessig. Klager anfører at hun har protestert mot det ilagte gebyret fra februar 2020. Klager mener at hun mottok inkassokrav på en faktura hun ikke kjenner til.

Klager forklarer at hun var på overgang fra en annen rute da hun ble stoppet i kontroll og reisekortet var forsøkt stemplet ombord på forrige transportmiddel. Hun forklarer at hun ikke hadde med seg mobil med Ruterapp denne kvelden. Klager forklarer at det oppstod en kritikkverdig situasjon som resulterte i at hun forlot busslinje 66 hvor hun mistet eiendeler på gaten. Hun forklarer at hun fikk hjelp med dette, samt å få stemplet reisekortet på neste buss. Klager mener at kontrolløren begrunnet det at hun skulle ha personopplysninger fra klager for å sjekke om det hadde skjedd noe tidligere med klager og hvis ikke, så ville kontrolløren gi en advarsel. Klager mener dette begrunnelsesargumentet er løgn og at kontrolløren gjorde dette for å få betaling for jobben.

Klager forklarer at hendelsen skjedde rundt kl. 22:45 etter at hun hadde gått ombord på busslinje 66. Hun forklarer at hun hadde mye bagasje å bære på. Hun anfører at hun antok at reisekortet ble stemplet på den forrige bussen hun tok. Klager trodde derfor alt var i orden og måtte sette seg ned for å ikke falle når bussen kjørte. Etter dette dukket kontrolløren opp og klager opplevde henne som aggressiv. Klager forklarer at hun ba kontrolløren stemple reisekortet for henne dersom det var noe feil med stemplingen. Klager forklarer at kontrolløren protesterte på dette og ba om hennes personopplysninger, samt ba henne om å signere. Klager protesterte på at hun måtte signere, fordi hun forstod ikke hva hun skulle signere på. Klager forlot bussen etter dette.

Klager legger til at hun normalt har lånt samboerens mobiltelefon med Ruter app og dette har fungert fint. Klager mener at hun ikke ble ilagt noe gebyr på den aktuelle dato. Hun presiserer at hun ikke har mottatt noen faktura den 21. februar 2020 og heller ikke senere. Hun mener at hun ikke har vært på Grorud T. Klager mener derfor at hun var ukjent med kravet inntil hun mottok inkassovarselet.

Etter at klager har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger hun til at brevkopien Ruter viser til, datert 28. april 2020, er et brev klager aldri har mottatt. Klager legger til at kontrollørens uttalelse og hennes versjon er sterkt motstridende. Klager mener at det kontrolløren har opplyst ikke stemmer og mener at kontrollørene tjener på å rapportere usannheter. Klager forklarer at hun har oppsporet vitner til hendelsen og mener vitnene må avhøres. Klager forklarer at hun trodde kontrolløren hadde uttalt seg i saken, men etter å ha lest tilsvaret og kommentarene til Ruter forstår hun at kontrolløren ikke har uttalt seg, men at det er en annen Ruter ansatt som har svart på kontrollørens vegne.

Klager krever frafall av gebyret.

Det vises for øvrig til korrespondansen fra klager.

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

Klager ble ilagt gebyr om bord på busslinje 66 den 21. februar 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen. Klager fremviste reisekort med siste fire sifre 4546. Dette reisekortet inneholdt reisepenger, men ingen aktivert billett for reisen. Klager ga inntrykk av at hun ønsket å aktivere billetten etter at kontrollen hadde startet, hvilket er for sent. Siste transaksjon/bruk av reisekortet er fra 21. november 2018.

Ruter forklarer at første giro gis ut i kontroll. Denne har 2 ukers betalingsfrist. Dersom betalingsfristen ikke blir opprettholdt eller innsigelse mottatt, sendes det ut inkassovarsel.

Ruter forholder seg i dette tilfellet til reisekortet som ikke inneholdt gyldig billett for reisen, samt kontrollørens notater som tydelig viser at dette gebyret ikke ble gitt som en advarsel.

Ruter viser til sine reisevilkår, punkt 3 hvor det blant annet fremgår at:

"Passasjeren skal:

- a) betale for reisen i henhold til de vilkår og priser Ruter har fastsatt.
- b) ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller ved inntreden i en kontrollone. Dette innebærer at elektronisk billett skal være aktivert på dette tidspunkt.
- c) bruke billetten i tråd med kunngjorte regler og vilkår, som blant annet finnes om bord på transportmidlene, på ruter.no og i app-en RuterBillett.
- d) fremvise billetten til personalet på oppfordring. På transportmidler som kun tillater ombordstigning foran, skal gyldig billett fremvises uoppfordret til fører."

Etter at Ruter har mottatt klager sine kommentarer i saken legger Ruter til at de beklager at det har skjedd en feil i forbindelse med utsending av brev i dette tilfellet. Utfall/konklusjon er den samme i begge brevene. Ruter presiserer at kontrollørene ikke har noe å vinne på å lyve da de ikke har provisjon. De har kun fastlønn. De tjener ikke noe på å illegge gebyr. Ruter presiserer at de forholder seg til at reisekortet som ble fremvist i denne kontrollen ikke inneholdt gyldig billett for reisen og at gebyret er korrekt ilagt. Ruter forklarer at inkassokrav vil bli behandlet hos Ruter etter at avgjørelse fra Transportklagenemnda foreligger.

Ruter ser ingen grunn til frafall av dette gebyret.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ilagt gebyr på buseen den 21. februar 2020 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under kontrollen.

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 har selv opplyst at hun ble stoppet i kontroll den 21. februar 2020, og at hun trodde reisekortet var stemplet på en tidligere bussreise.

Det fremgår av kontrollrapporten at klagers reisekort ikke inneholdt noen gyldig billett. Dette styrkes av Ruters fremlagte dokumentasjon som viser at forrige billett på kortet var utløpt for en god stund siden. Siden klager ikke hadde gyldig billett ved påstigning, var det grunnlag for illeggelse av gebyr. Nemnda har for øvrig ingen merknader til innkrevingsprosessen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Ingvild Brennodden