

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende gyldig billett - billett kjøpt for sent - krav om frafall av gebyr.

### Dato

22.03.2021

### Saksnummer

2020-03736

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klagerne, far og datter, ble begge ilagt gebyr den 1. desember 2020. Faren representerer begge klagerne i denne saken. Representanten anfører at billettene var kjøpt, men at datteren ikke la merke til at internettforbindelsen ikke lenger var aktiv siden de hadde dratt hjemmefra. Videre anfører representanten at dette var første gang han tok buss siden han flyttet til Bærum for 4 måneder siden. Han legger til at de er avhengig av sosial støtte fra NAV.

Representanten anfører at billettene var aktive når kontrolløren sjekket datteren sin mobiltelefon. Representanten anfører at han forsøkte å forklare til kontrolløren at det ikke var gjort med hensikt. Han forklarer at kontrolløren brukte voldelige ord og gestikulering når han snakket med representanten og datteren hans. Han anfører at kontrolløren brukte vold for å holde dem om bord på bussen og at kontrolløren sparket han. Han forklarer videre at da de ble møtt av politiet tok de identifikasjonen fra han og ga den til kontrollørene.

Etter at klagerne har mottatt Ruter sitt tilsvaret i saken legger representanten til at de var ærlig når de fortalte sin historie om hva som skjedde. Han legger til at de nylig flyttet til Norge og Bærum etter mange år utenlands og at de ikke var informert om de nye reglene. Representanten presiserer at feil med internettforbindelse er noe man kan forvente med teknologiske enheter. Representanten mener at siden han og datteren fant ut at internettforbindelsen ikke fungerte slik den skulle og fikk rettet opp dette ved å kjøpe billett før kontrolløren kom til dem skulle de ikke blitt ilagt gebyr.

Klagerne krever frafall av sine gebyrer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagerne, far og datter, ble ilagt gebyr den 1. desember 2020 om bord på busslinje 160. Det fremgår av informasjonen som er notert på gebyret som datteren ble ilagt at klagerne allerede var ombord da kontrollørene kom om bord og startet billettkontrollen ved Toppåsveien. Det følger av sanntidsloggen at bussen var her fra kl. 13:40:58 til kl. 13:41:31. Billettene ble ikke bestilt i appen før kl. 13:41:32.

Klagerne har selv informert om at de reiste fra Rykkinn senter. Ruter ser at bussen var ved denne holdeplassen fra kl. 13:33:12 til kl. 13:34:10, hvilket betyr at de har vært om bord på bussen i nesten 5 minutter før de bestilte billetter og dette var etter de så billettkontrollørene.

Ruter ser ingen grunn til å frafalle disse gebyrene.

### **Nemnda bemerker**

Klagerne ble ilagt hvert sitt gebyr den 1. desember 2020 fordi de ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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.

Ifølge klagerne egen forklaring om at de reiste fra Rykkinn, har de kjørt uten billett derfra. Bussen gikk fra Rykkinn kl. 13.34.10. Kontrollen ble foretatt ved Toppåsen kl. 13.40, og bestilling i appen ble gjort kl. 13.41:32. Klagerne kjøpte billett etter at de hadde gått ombord på bussen, og vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda bemerker at det er klagers ansvar å sørge for at mobiltelefonen har dekning, har internettforbindelse og kan fungere. Billett skal kjøpes før ombordstigning slik at billett eventuelt kan kjøpes på annen måte dersom mobilen ikke fungerer.

Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sette seg inn i vilkårene for bruk av appen.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)  
Steffen Lien (Forbrukerrådet)  
Olav Grøttland (Vy)  
Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)