

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Kjøpt billett for sent

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-02900

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 3. september 2018 fordi kontrolløren hevdet billetten var kjøpt for sent.

Klager viser til at hun hadde gyldig billett da hun tok bussen fra Munkegata, og at kontrollørene kom på ved Prinsens gt.

Klager ber om at AtB frafaller gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 3. september 2018 kontrollert i en billettkontroll og ilagt gebyr fordi billetten hun viste kontrolløren ble ansett som kjøpt etter kontrollstart.

Klager anfører at hun hadde gyldig billett på tidspunktet for kontroll. Klager forklarer at hun tok bussen fra holdeplassen «Munkegata» og at nettet på telefonen hennes var tregt denne dagen. Hun forklarer at hun stod ved sjåføren og foreviste ham billetten idet den gikk gjennom, og at kontrollørene startet kontrollen like etter på neste bussholdeplass «Prinsen gate P1».

Det fremgår av retningslinjene for bruk av AtB Mobilbillett at passasjerer må bestille billetten i god tid før ombordstigning slik at billetten er klar ved påstigning. Den reisende må også gå inn foran i bussen og vise billetten til sjåføren. Idet passasjerer passerer sjåføren uten gyldig billett anses dette som påstigning uten gyldig billett og brudd på AtBs vedtekter. Passasjerer risikerer da illeggelse av tilleggsgebyr.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett ved ombordstigning. AtB har erfart at enkelte kunder avventer å kjøpe billett til de ser kontrollørene gå om bord i bussen eller ser de

stå på neste holdeplass. For å unngå dette, starter kontrollen formelt sett idet bussen er på vei inn på holdeplassen og kontrollørene ser bussen.

Det fremgår av kontrollørrapporten fra hendelsen at «Starter kontrollør 1800 ved fram-dør og kontrollør 7989, 8845 og 330030 starter ved midt/bak-dør. En kvinnelig avstigende passasjer blir kontrollert». I og med at det er kontrollør 8845 som har utstedt gebyret peker dette dithen at klager var på vei ut av bussen ved midt-dør idet billettkontrollen startet, og ikke posisjonert framme ved sjåfør slik hun hevder. Det er videre påfallende at klager var på vei ut av bussen på samme tidspunkt som kjøp av billett.

AtB opprettholder med dette tidligere avgjørelse og viser til begrunnelse gitt i tidligere svar til klager.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble den 3. september 2018 ilagt tilleggsgebyr på bussrute 22 på det grunnlag at billetten var kjøpt for sent.

Det fremgår av AtB s transportvilkår § 3 at mobilbilletter skal være kjøpt før ombordstigning og enkeltbilletter skal vises bussføreren ved påstigning. Av § 7 framgår at den som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges en tilleggsavgift.

Nemnda legger til grunn at klager gikk på bussen i Munkegata. Hun har opplyst at hun hadde problemer med telefonen og ikke fikk gjennomført kjøp med en gang og at sjåføren sa det var ok.

Kontrollørene gikk på bussen på neste holdeplass Prinsensgate p 1. Kontrollen er registrert startet kl. 14.33 og starttidspunktet settes til umiddelbart før bussen ankommer holdeplassen. Klagers billett er registrert aktivert på samme tidspunkt, kl., 14.33.

Ut fra klagers egne opplysninger må det legges til grunn at hun ikke kunne vise gyldig billett ved påstigning av bussen.

Vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Nemnda bemerker at klager selv har ansvar for at mobiltelefonen virker når man kjøper mobilbillett.

Nemnda viser for øvrig til at bussførerne vanligvis ikke har billettkontrollansvar, dette ligger hos kontrollørene. Nemda finner det ikke sannsynliggjort at bussjåføren ga klager samtykke til at klager kunne bli med bussen. Reiseavstanden mellom Munkegata og Prinsens gt p1 er kun et par minutter, men billetten ble kjøpt først ved ankomst Prinsens gate p 1 holdeplass.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften 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)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Kristin Aarre (Ruter)