

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

18.04.2018

### Saksnummer

2018-00385

### Tjenesteytere

AtB AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med busslinje 9 fra Brøset Hageby den 23. januar 2018 da han ble ilagt gebyr for manglende billett.

Ved Tempe ble det utført en kontroll av Nokas, hvor klager da ble bedt om å gå av bussen fordi at han ikke har gyldig billett. Dette nektet klager å gjøre fordi han hevdet sterkt at han hadde gjort alt han skulle gjøre for å få gyldig billett. Klager forsøkte å forklare til kontrolløren at han hadde validert billetten på valideringsautomaten fremme hos føreren, og at han hadde registrert at automaten pep. Klager som har gyldig kort med saldo er derfor av den oppfatning at han har gjort alt han kan for å betale korrekt for reisen.

Det at klager ble beskyldt for å snike på bussen er fra klagers ståsted en grov påstand han ikke kan akseptere. Klager krever derfor en uforbeholden unnskyldning og kommer selvsagt ikke til å betale det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 23. januar 2018 ilagt tilleggsgebyr da han ved billettkontroll ikke kunne fremvise gyldig billett.

For å ha rett til å reise med AtB, må man ha gyldig reisebevis ved påstigning. Ved bruk av t:kort må man validere t:kortet på kortleseren ved inngangen med en gang man går om bord i bussen. Dersom man har et gyldig igangsatt periodeprodukt på t:kortet, vil man ikke bli ilagt gebyr dersom man glemmer å validere. I dette tilfellet hadde kunden billettproduktet «verdi» på t:kortet. T:kortet fungerer da som et gammeldags klippekort hvor det trekkes en billett fra kortet ved validering. Etter at t:kortet er validert, har den reisende gyldig billett for reisen.

Det er ikke sjåførens ansvar å kontrollere at passasjerene har gyldig billett. Dersom AtB skulle hatt en ordning der alle billetter skulle kontrolleres av sjåføren ved påstigning, ville det vært en uhensiktsmessig ordning for sjåføren, men hovedsakelig for passasjerene. Den tiden som bussene hadde brukt på hver holdeplass hadde antagelig blitt mangedoblet, og følgelig ville den enkelte reise tatt vesentlig lengre tid. Av blant annet hensyn til effektivitet har AtB derfor en billettordning som i stor grad er tillitsbasert.

Selv om klager hevder at t:kortet ble validert, viser historikken på hans t:kort at det ikke var trukket billett fra hans t:kort den dagen. Ved validering av t:kort blir billetten registrert i vårt datasystem. Den seneste valideringen var fem dager tidligere, den 18. januar 2018. Det er dessverre mange av våre reisende som misbruker vår tillit, og vi kan av den grunn ikke uforbeholdent legge klagers forklaring til grunn. Det var 40 passasjerer som ble kontrollert på denne bussen den 23. januar 2018, og ingen andre ble ilagt gebyr på samme grunnlag som klager. Det er heller ikke meldt om noen problemer med kortleseren eller billettmaskinen den dagen. Dersom det er oppstår feil med kortleseren, vil dette normalt oppdages raskt av sjåfør som melder fra om problemet til AtB.

Når man legger t:kortet til kortleseren, vil maskinen lage en pipelyd både når kortet godkjennes og når det avvises. Det vil stå tydelig på skjermen til kortleseren hvorvidt det er godkjent eller ikke. Dersom passasjerer ikke legger t:kortet godt nok inntil leseren, eller kortet blir tatt bort fra kortleseren for raskt, vil kortet bli avvist. Ved slike tilfeller vil maskinen ikke lage lyd, og det blir ikke trukket billett fra t:kortet. Da det er den reisende sitt ansvar å påse at han har gyldig billett når han går om bord i bussen, innebærer det at ved bruk av t:kort må passasjerer se til at t:kortet blir validert.

AtB er et aksjeselskap som er heleid av Trøndelag fylkeskommune og er derfor bundet av forvaltningsmessige prinsipper, herunder kravet til likebehandling og forutberegnelighet. AtB har forståelse for at det kan oppleves som urettferdig å bli ilagt tilleggsgebyr når man ikke hadde til hensikt å snike. AtBs regelverk åpner likevel i liten grad for bruk av skjønn i enkeltsaker. Reglene for gyldig billett ved reiser med AtB gjelder likt for alle, uavhengig av subjektive forhold i den enkeltes sak.

AtB velger på ovennevnte grunnlag å opprettholde vår tidligere avgjørelse og viser til begrunnelse i tidligere svar til klager.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på busslinje 9 fra Brøset Hageby den 23. januar 2018 ilagt tilleggsavgift på grunn av manglende billett.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 2 at den reisende må ha gyldig reisebevis/billett som senest valideres ved påstigning. Av § 7 går det fram at dersom en reisende ved kontroll ikke har gyldig billett, skal det betales tilleggsavgift.

Klager kunne ved kontrollen ikke vise gyldig billett og vilkårene for å illegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Klager viser til at han gjorde det han skulle for å få validert billetten og trodde at reisekortet ble validert i automaten hos føreren.

Nemnda viser til at det er den reisendes ansvar å sørge for at billetten blir validert og at bekreftelse for validering finnes på skjermen på valideringsautomaten.

Nemnda legger til grunn at billettkjøp ikke ble registrert. Videre vises til AtBs opplysninger om det ikke var registrert problemer med valideringsautomaten denne dagen.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke sannsynliggjort at det var feil ved automaten.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles.

### **Vedtak**

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

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Kristin Aarre (Ruter)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)