

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Manglende gyldig billett / Feil billettkategori

### Dato

05.03.2020

### Saksnummer

2020-00065

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 21. Klager anfører at han oppdaget kontrollørene på samme holdeplass som han selv og forstod at de ventet på samme buss som han. Videre anfører klager at han derfor benyttet anledningen til å fremvise billett før ombordstigning, hvorpå billetten ble skannet av kontrolløren og klager fikk beskjed at alt var i orden. Klager forklarer at etter han gikk ombord i bussen ble han kontrollert på nytt av de samme kontrollørene. På dette tidspunktet ble både klager og kontrollørene gjort oppmerksom på at klager hadde kjøpt studentbillett ved en feil. Klager forklarer at han deretter sa at han kunne gå av bussen, noe som ble ignorert av kontrollørene, selv om bussen ikke hadde startet å kjøre.

Klager forklarer at han i ettertid har møtt opp på Ruter sitt kundesenter, samt ringt til kundesenteret og anfører at han fikk bekreftet at slik kontroll ikke er i tråd med regelverket. Kontrollørene hadde i dette tilfellet uttrykkelig sagt at billetten var godkjent da han skannet den før han gikk om bord i bussen. Klager er enig i at billetten var feil, men mener at feilen med billetten kunne vært avdekket før ombordstigning. Klager synes også det er rart å få gebyr i et tilfelle hvor kollektivtransporten ikke ble benyttet, siden bussen fremdeles stod i ro på holdeplassen når han tilbød å gå av bussen igjen, men ble forhindret av kontrollørene å gå av.

Klager anfører at han kjøpte riktig billett like etter feilen ble oppdaget, hvilket var før bussen kjørte videre. Klager ønsker også å klage på hvordan kontrollørene oppførte, da spesielt ordbruken, hvilket klager mener var helt urimelig.

Klager krever frafall av gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 3. mai 2019 fordi han reiste med studentbillett uten å kunne dokumentere at han oppfylte kravene til denne rabatten. For å kunne reise på studentrabatt må man være fulltidsstudent og mellom 20 og 30 år, samt at studiet må være godkjent av lånekassen. Det er den reisendes ansvar å sette seg inn i hvilke regler som gjelder.

På nettsiden til Ruter finner man på forsiden en knapp for billett og priser. Dersom man klikker seg inn på denne siden og deretter på 30-dagers billett, hvilket er den eneste billetttypen med studentrabatt, vil man kunne se reglene for studentrabatten. Ruter mener denne informasjonen er lett tilgjengelig.

Ruter legger til at de har bedt klager dokumentere retten til studentrabatt, men kan ikke se å ha mottatt dette.

Ruter står derfor fast på sin avgjørelse i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble under kontroll den 3. mai 2019 på busslinje 21 ilagt gebyr fordi han reiste med studentbillett uten å kunne dokumentere at han oppfylte kravene til denne rabatterte billetten.

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. Videre følge av pkt. 3 at studenter må kunne vise studentbevis som bekrefter rett til studentrabatt.

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 kunne ikke vise gyldig studiebevis da kortet han viste kun hadde oblat for vårsemesteret 2018. Vilkårene for å ilagge gebyr var dermed til stede.

Nemnda legger avgjørende vekt på realiteten i saken som kom fram under kontrollen inne i bussen. En eventuell visning av billetten til kontrollørene før ombordstigning kan ikke hindre illeggelse av gebyr når grunnlaget er til stede.

Nemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om kontrollørens atferd er å kritisere.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

### **Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Olav Grøttland (Vy)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)