

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

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

### Dato

20.12.2017

### Saksnummer

2017-02411

### Tjenesteytere

Ruter

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr som følge av problemer med å gjennomføre et billettkjøp på Ruters app.

Klager forsøkte å kjøpe billett på Ruters app. Men da hun trykket på "betal" knappen, samtidig som hun gikk ombord, ble hun kastet ut av appen. Et minutt etter at betalingen hadde gått gjennom ble klager stoppet i kontroll og ilagt bot. En bot klager mener er urimelig og urettferdig.

Klager viser også i sin klage til at hun, under kontrollen, ble holdt igjen på bussen og nektet å gå av på holdeplassen der hun skulle av. Dette mener klager er uakseptabelt og ikke noe kontrolløren har lov til uten god nok grunn. Hun mener kontrolløren skulle blitt med henne av bussen, slik at de kunne fortsettet med samtalen der. Klager informerer videre i sin klage at hun har et handicap som går på muskler og nerver i kroppen, og klarer derfor ikke å gå eller stå over lengre tid. Hun fikk derfor en ekstra påkjenning ved at hun ble holdt igjen til endestasjonen, og derfra måtte vente på neste buss for å komme seg dit hun opprinnelig skulle.

Klager betaler alltid billett hos Ruter, og krever derfor at Ruter frafaller det ilagte gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter viser til henvendelse fra klager angående gebyret hun ble ilagt på bussen 9. august 2017. Klager fikk gebyr fordi hun kjøpte billetten sin for sent.

Gebyret viser at inspeksjonsstarten, det vil si tidspunktet for når klager ble kontrollert var kl. 15:32, gebyret var ferdig fylt ut kl. 15:51, avviket skyldes at det tok lang tid for

kontrollørene å få alle opplysninger de trengte. Billetten til klager er bekreftet kl. 15:33:33.

Kontrollørene har anledning til å holde vedkommende tilbake til de får riktig personalia, dette står omtalt i Ruters vilkår:

### 6.3 Tilbakehold av passasjer uten gyldig billett

Ruters kontrollører kan holde tilbake en passasjer når vedkommende:

"a) reiser uten gyldig billett, og enten

"b) unnlater å betale tilleggsavgift på stedet, eller

"c) unnlater å oppgi korrekt navn, adresse og fødselsdato.

Politiet vil bli tilkalt.

Passasjerer kan holdes tilbake inntil vedkommende oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato, og mens opplysningene kontrolleres. Personer under 15 år skal ikke holdes tilbake. Tilbakeholdelse kan ikke skje dersom dette etter omstendighetene vil være et uforholdsmessig inngrep. Hjemmel for tilbakehold finnes i Jernbanelovens § 7a og Yrkestransportlovens § 33.

Billetten til klager ble kjøpt etter at kontrolløren kom bort til henne for å sjekke hennes billett. I følge Ruters vilkår så må billetten være bekreftet før du går om bord.

Ruter kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre sitt standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager ble ved kontroll på bussen fra Jernbanetorget i retning Nydalen den 9. august 2017 ilagt gebyr på det grunnlag at billetten var kjøpt for sent.

Det fremgår av Ruters transportvilkår punkt 3 at den reisende plikter å ha gyldig billett før ombordstigning eller før passering av kontrollsoner.

Av samme bestemmelse går det fram 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.

Nemnda viser til at kontrollen av klager startet kl 15.32 og henne billett er registrert bekreftet kl 15.33.33. Tidspunktene stemmer med opplysninger i kontrollrapporten om at klager først trykket på bekreftknappen på telefonen etter at kontrolløren henvendte seg til henne.

Nemnda legger til grunn at billett ble kjøpt etter ombordstigning og at vilkårene for å ilagge gebyr er til stede.

Nemnda har merke seg at klager hevder at hun nesten hadde fullført kjøpet før ombordstigning, men at hun hadde problemer med betalingen via Vipps.

Nemnda bemerker at klager uansett selv har ansvaret for at betalingen kan gjennomføres via telefonen. Dette er årsaken til at billetten skal være bekreftet før ombordstigning slik at billett eventuelt kan kjøpes hos sjåføren i stedet.

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

Nemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å vurdere situasjonen omkring gebyrileggelsen og om tilbakeholdelsen var uforholdsmessig i dette tilfellet. Nemnda viser til adgangen til å holde reisende tilbake, jf. Ruters tilsvar.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Heidi L. Hansen (Flytoget)

Olav Grøttland (NSB)