

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04991

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bussen den 18. oktober 2019. Klager anfører at hun hadde kjøpt en 90-dagers billett for sone A i Trondheim. Klager forklarer at mobilen hennes var tom for strøm og dette var grunnen til at hun ikke kunne fremvise billetten da kontrollen fant sted. Klager anfører videre at kontrolløren fortalte henne at dersom hun hadde et norsk telefonnummer kunne han undersøke dette nummeret for å finne ut om hun hadde gyldig billett eller ikke. Klager forklarer at hun er en student fra Frankrike og dette resulterte i at systemet ikke kunne gjøre et søk på hennes franske telefonnummer.

Klager mener det er diskriminerende og urettferdig at dersom man har et norsk telefonnummer, så kan dette bli søkt opp i systemet og dersom en billett er å finne tilknyttet dette nummeret unnslipper man gebyr, mens det for et utenlandsk nummer ikke mulig å gjøre et slikt søk. Dersom det hadde vært mulig å søke opp klager sitt franske telefonnummer ville kontrolløren funnet en gyldig billett og dermed ikke gitt klager et gebyr i dette tilfellet.

Klager krever frafall av gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 18. oktober 2019 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett. I henhold til AtB sine transportvedtekter skal en passasjer ha gyldig billett ved påstigning på et transportmiddel eller i en kontrollsonen. Dersom en passasjer ikke kan fremvise en billett under billettkontroll vil man bli ilagt en tilleggsavgift.

I henhold til AtB sine rutiner og transportvedtekter, skal ikke en kontrollør sjekke om en passasjer har kjøpt billett ved å søke på et telefonnummer for så å unnlate å gi et gebyr, uavhengig av om telefonnummeret er et norsk nummer eller ikke. Bakgrunnen for

dette er at alle som reiser med AtB skal behandles likt, samt for å sikre at det er kun en person som benytter seg av billetten om gangen. I dette tilfellet har kontrolløren gitt feil informasjon til klager og AtB vil sørge for å følge opp dette med kontrolløren og firmaet som gjennomførte kontrollen.

AtB har forståelse for at det kan oppleves urimelig å bli ilagt gebyr når man hadde kjøpt en gyldig billett, men AtB må følge en streng og konsekvent praksis når det gjelder vilkårene for gyldig billett. AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune, og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det skal være forutsigbart for alle AtB sine kunder at dersom de ikke følger AtB sine reisevilkår, så vil de bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

På bakgrunn av det ovennevnte opprettholder AtB sin tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble den 18. oktober 2019 ilagt gebyr på bussen da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det følger av AtBs transportvilkår pkt. 3 a at det er den reisendes ansvar å betale for reisen i henhold til de vilkår og priser AtB har fastsatt. Videre fremgår av pkt. 3 b at reisende må ha gyldig billett, og av pkt. 6 at dersom en reisende ved kontroll ikke kan vise gyldig billett ilegges en tilleggsavgift.

Nemnda legger til grunn klagers opplysninger om hun hadde gyldig billett på telefonen, men kunne ikke vise den på telefonen på grunn av manglende strøm.

Vilkårene for å ilegge gebyr var med dette til stede.

Når det gjelder klagers anførsel om at kontrolløren sa at han kunne sjekke hennes telefon, viser nemnda til at dette var i strid med AtBs retningslinjer for kontrollører.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det foreligger noen diskriminering i saken eller at det er andre 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)

Susann Tandberg (Ruter)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

