

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

For sent billettkjøp

Dato

12.12.2018

Saksnummer

2018-03250

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på busslinje 5 til NTNU.

Klager ble stoppet i kontroll om bord i bussen og ilagt gebyr fordi kontrolløren mente at billetten var kjøpt etter ombordstigning. Klager fastholder at han kjøpte billetten før bussen ankom holdeplassen. Klager er ikke sikker på om det oppstod en forsinkelse mellom betaling og aktivering av billett, men han understreker at billetten ble kjøpt før han gikk om bord i bussen.

Klager ber om at AtB frafaller gebyret.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr fordi han ikke kunne fremlegge gyldig billett ved kontroll.

Klager hevder han hadde gyldig billett på kontrolltidspunktet, og at det må ha oppstått en forsinkelse i prosessen med betaling og aktivering av billetten.

I henhold til AtBs vilkår og betingelser for AtB Mobillett må passasjerer ha en gyldig billett før han går på bussen. Dette betyr at passasjerer må kjøpe billetten i god tid før påstigning, slik at billetten er klar mens man går ombord på bussen. AtB har utvidet gyldigheten av billettene til 90 minutter. Dette betyr at passasjerer kan kjøpe billetten opptil 30 minutter før han går ombord på bussen, og fortsatt ha gyldig billett i ytterligere en time. Passasjerer som reiser med Mobillett er også pålagt å gå på bussen foran og vise billetten til sjåføren. Hvis en passasjer passerer føreren uten gyldig billett, anses dette som brudd på AtBs vilkår og betingelser, og en kan risikere å bli pålagt en ekstra avgift.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett ved ombordstigning. AtB har opplevd at kunder avventer med å kjøpe billett til de ser kontrollørene vinke inn bussen for å gjennomføre en kontroll. For å unngå dette blir kontrollen formelt startet når bussen er på vei inn til holdeplassen og kontrolløren ser bussen.

AtB har forståelse for at passasjerer kan oppleve gebyret som urettferdig når de har kjøpt billett. Dessverre er det mange reisende som prøver å utnytte tilliten til AtB, og selskapet har derfor en streng håndhevelse av kravene til gyldig billett. Det betyr at en billett som er aktivert på kontrolltidspunktet, men kjøpt etter at kontrollen startet ikke anses som gyldig.

AtB opprettholder på overnevnte grunnlag tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bussen ved holdeplassen Moholt studentby 5. september 2018 på det grunnlag at han hadde kjøpt billett for sent.

Det framgår av AtBs transportvilkår § 2 at reisebevis skal være aktivert før påstigning eller enkeltbillett kjøpt ved påstigning. Dersom gyldig billett ikke kan vises ved kontroll kan tilleggsavgift ilegges i samsvar med § 7.

Nemnda legger til grunn at kontrollen fant sted på busslinje 5 mot Berg studentby og videre mot sentrum. Kontrollen startet da kontrollørene kom ombord ved holdeplassen Moholt studentby. Sanntidsloggen viser at bussen ankom der kl. 09.35.50. Kjøpers billett er registrert kjøpt kl. 09.35.

Det er noe uklart for nemnda hvor klager gikk på bussen. Klager opplyser i sin klage at han gikk på bussen på Moholt studentby. Formuleringen i klagen, "I bought the ticket about half past nine approximately. And then I took the No.5 bus to NTNU. The officer got on the bus at Moholt (or maybe Moholt Studentby)" tyder på at klager selv opplevde at kontrollørene kom på bussen senere enn ham. Det foreligger ikke opplysninger som tyder på at klager kom på bussen samtidig med kontrollørene.

Nemnda finner etter dette sannsynliggjort at klager kom på bussen før Moholt studentby og ikke hadde kjøpt billett før han gikk på bussen. Vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var dermed til stede.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles. Nemnda har forståelse for at reaksjonen med tilleggsavgift kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett for sent. Reisende har selv ansvaret for å sette

seg inn i billett- og betalingssystemer. Det forhold at man er lite kjent med rutinene gir ikke grunnlag for å slippe tilleggsavgift.

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)