

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ilagt gebyr på bybanen. Anført at tidspunktet på gebyret er feil.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01546

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bybanen den 13. mai 2022.

Klager anfører at han gikk på bybanen på Nesttun Sentrum ca. kl. 09.20. Klager anfører at han betalte med appen idet han gikk mot dørene. Klager anfører at ca. 30 sekunder etter at han hadde satt seg, kom det en kontrollør som ba om billett. Klager anfører at han viste billetten i appen som telte ned. Klager anfører at det sto at billetten var gyldig. Klager anfører at kontrolløren mente at han hadde betalt da han så kontrollørene. Klager anfører at han sa at han nettopp hadde steget på og satt seg ned.

Klager anfører at tidspunktet på gebyrrapporten er satt til kl. 09.18, noe som ikke er sant. Klager anfører at billetten viser tidspunktet 09.21. Klager anfører at kontrolløren sjekket billetten og skannet QR-koden før gebyr ble skrevet ut.

Klager viser til innsendt dokumentasjon som viser tidspunktet for betalingen av gebyret. Klager anfører at det står kl. 09.25, noe som er etter at han hadde gyldig billett. Klager stiller spørsmål ved at kontrolløren skal ha stått og ventet i mer enn syv minutter på betalingen fra klager. Klager anfører at dette viser at Skyss har gjort en feil og at det håndskrevne tidspunktet på gebyret er feil.

Klager anfører at den eneste begrunnelsen Skyss har til å mene at han kjøpte billetten etter kontrollen, er den håndskrevne gebyrkvitteringen som han ikke har underskrevet på, blant annet av den grunn. Klager anfører at kontrolløren skannet billetten hans før gebyret ble skrevet ut. Klager anfører at dette må kunne kontrolleres og at bybanen ikke kan ha vært på Nesttun Sentrum kl. 09.18. Klager viser videre til at det står Nesttun Terminal på kvitteringen. Klager anfører at Skyss har refundert billetten som de mener

han har kjøpt ugyldig. Klager anfører at billetten ikke ble kjøpt etter at han hadde steget om bord eller etter at han hadde blitt kontrollert.

Klager krever refusjon av gebyret på 950 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har avvist denne klagen med begrunnelse i at vedkommende ikke hadde gyldig billett ved kontrollstart.

En billett er gyldig fra kjøpstidspunkt, og man kan å gå om bord på transportmiddelet så lenge nedtellingstidspunktet har startet (nedtelling på to minutter starter idet billetten er kjøpt). I dette tilfellet er billetten kjøpt kl. 09.21, mens kontrollen startet kl. 09.18.

Skyss opprettholder sitt krav om betaling av det gitte gebyret med den begrunnelsen at slik saken fremstår per i dag er det ikke fremkommet noen ny informasjon som Skyss ikke har svart ut tidligere.

Det følger av transportvilkårene til Skyss at billetter må være kjøpt før eller ved påstigning. Reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges tilleggsavgift i henhold til punkt 4 i transportvilkårene til Skyss.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr på bybanen den 13. mai 2022.

Det fremgår av Skyss' transportvilkår punkt 3 at den reisende skal kjøpe billett før eller ved påstigning og er selv ansvarlig for å inneha gyldig billett under hele reisen. Av vilkårene for bruk av Skyss Billett-appen fremgår det at gyldig mobilbillett må kjøpes før ombordstigning. Påstigning er først tillatt når nedtellingen på billetten har startet.

Videre fremgår det av transportvilkårene punkt 4 at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, plikter å betale tilleggskast.

Klager har oppgitt at han kjøpte billett ved påstigning på Nesttun Sentrum kl. 09.21 og at han hadde gyldig billett ved kontrollen. Han har videre anført at oppgitt klokkeslett for kontrollen på gebyrkvitteringen er feil. På gebyrkvitteringen er det angitt at kontrollsted var Nesttun Terminal og at klokkeslettet var kl. 09.18.

Nemnda er av den forståelse at Nesttun Terminal er stoppestedet før Nesttun Sentrum på veien mot Flesland. Skyss har anført at gebyret var rettmessig ilagt siden billetten ble kjøpt etter start av kontrollen, som ifølge gebyrkvitteringen skjedde på Nesttun Terminal. Skyss har fått muligheten til å fremlegge ytterligere dokumentasjon, som sanntidslogg, basert på klagers kommentarer i saken, men selskapet har ikke gjort dette. Det vises videre til at betaling av gebyr er dokumentert til kl. 09.25, slik at dette medfører en

ytterligere usikkerhet om når gebyret ble ilagt. Nemnda mener at uklarheten i dette tilfellet må gå utover den profesjonelle parten i saken.

Nemnda legger til grunn at klager har fått refusjon av billetten og at klager ikke kan reise gratis. Nemnda anbefaler derfor at Skyss refunderer differansen mellom det betalte gebyret og det refunderte billettbeløpet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Skyss refunderer differansen mellom gebyret og refundert billett.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Irene Vabe (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)