

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av mottatt gebyr.

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-01085

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Trondheim til Hitra 19. oktober 2016 kl. 08:10. Kl. 08:40 ble klager kontaktet av en kontrollør og ble bedt om å fremvise billett. Hun var en tur i båtens kiosk i tidsrommet etter avgang og frem til kontrollør tok kontakt, så det kan være mulig at billettøren var ved klagers sete på dette tidspunktet.

Klager reiser denne strekningen jevnlig og på mange av seilingene så har det blitt informert via båtens høyttaler at reisende som enda ikke har fått løst billett må kontakte billettør før ankomst. Dette ble ikke gjort på denne seilingen. Kontrolløren forklarer at billettøren nettopp hadde informert i fremre del og i midtre del av båten om at de som ikke hadde fått billett måtte ta kontakt, og det menes da at klager hadde fått mulighet til å kontakte billettør. Derimot så satt klager bakerst i båten hvor det er en del støy fra motoren og det er vanskelig å oppfatte hva som blir sagt i midtre del av båten. Klager mener at det ikke er selvsagt at billettør har gått ferdig runden 30 minutter etter avgang. Klager kjøpte også billett.

Klager krever å få refusjon av innbetalt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

AtB viser til sine transportvedtekter hvor kunden har rett til transport ved kjøp av gyldig reisebevis, jf. AtBs transportvedtekter § 2. Regelverket er videre tydelig på at det er kundens ansvar å sørge for å ha gyldig billett.

«Det ble gjennomført uniformert billettkontroll på "MS Tyrhaug" i AtBs rute 800 mellom Trondheim og Kristiansund. Kontrollørene ventet til billettøren var ferdig med runden sin, og observerte selv at billettøren gikk en ekstra runde i salongen og med tydelig stemme annonserte at passasjerer som ikke hadde løst billett måtte ta kontakt. Kontroll ble startet før anløp av "Hysnes" ca. 30 minutter etter avgang fra Trondheim. Kontrollør

Aastrøm påtreffer en passasjer uten billett, som hevder hun har snakket i telefonen og ikke fått med seg at billettøren har gått på runde. Passasjerer oppgir personalia og foreviser legitimasjon i form av førerkort, og gebyr 2914 blir utstedt.»

AtB har ingen ordning med at man i ettertid av kontrollen kan kjøpe billett og på den måte slippe å betale gebyr. Det fremgår klart av AtBs regelverk at dersom man reiser med AtB er det avgjørende at reisende kan fremvise gyldig reisebevis ved kontroll. Det at klager i etterkant av kontrollen har kjøpt billett fritar ikke for betaling av gebyret. Dessverre er det mange som misbruker vår tillit, vi har derfor sett oss nødt til å tolke regelverket strengt. Dette for å unngå at folk slipper unna med å kjøpe billett under eller etter billettkontrollen, når de egentlig hadde intensjon om å reise uten gyldig billett.

AtB opprettholder med dette sin tidligere avgjørelse og viser til sin begrunnelse i tidligere svar til klager.

Nemnda bemerker

Klager ble på reise fra Trondheim mot Hitra ved kontroll ilagt gebyr da hun ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av AtBs transportvilkår § 7 at reisende som ikke kan vise gyldig billett, kan ilegges en tilleggsavgift.

Nemnda legger til grunn at billettkjøp på den aktuelle båten skjer etter ombordstigning ved at billettøren går rundt på båten og selger billetter. Deretter varsles det om enten over høyttaler eller ved at billettøren går en ekstra runde, at de som ennå ikke har kjøpt billett, straks må kontakte billettøren.

Nemnda legger til grunn at varsling i dette tilfellet ble gjort ved at billettøren gikk en ekstra runde og sa fra. Dette er bekreftet i kontrollrapporten.

Klager - som jevnlig reiser på strekningen - har vist til at hun hadde vært en tur i kiosken og også tatt en telefon, og ikke fått med seg at billettøren hadde vært rundt. Hun viser også til at hun satt bakerst i båten og det var mye støy. Verken hun eller medpassasjerer hadde hørt noe varsel om å ta kontakt med billettøren.

Nemnda bemerker generelt at billett- og kontrollrutinene har en svakhet ved at passasjerer kan miste billettørens runde eller ikke høre varslinger f.eks. ved besøk i kiosk eller på toalett. Av samme grunner er det neppe vanskelig å unndra seg kjøp av billetter og kontroll ved å oppholde seg på flere steder i båten.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene Aarre og Sund, bemerker at det må kunne forventes at passasjerer i tilfeller hvor de oppholder seg på flere steder på båten har særlig oppmerksomhet om muligheten for billettkjøp.

Flertallet legger til grunn at klager jevnlig reiste strekningen og var godt kjent med billett- og kontrollrutinene. Klager hadde både et kioskbesøk og vært opptatt i telefonen etter at hun gikk ombord. Kontrollen fant sted ca. 30 minutter etter avgang og det må antas at billettøren var i gang med billettsalget. Klager gjorde intet for å sjekke om billettøren hadde vært der hun satt på dette tidspunktet. Hun gjorde heller ikke forsøk på å oppsøke billettøren.

Nemndas flertall utelukker ikke at klager ikke hørte varslingen fra billettøren da hun hadde sitt fokus i en telefonsamtale. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klager i denne situasjonen selv må bære konsekvensene av at billett ikke var kjøpt.

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

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene Sørli og Faye-Lund, mener at systemet for salg av billetter om bord, dvs. ved at billettsalget gjennomføres via billettør som går rundt i båten, tilsier at passasjerene gis en rimelig tidsfrist til å betale før kontroll finner sted. Selv om mindretallet er enig med flertallet i at passasjerene på et tidspunkt må anses å ha en aktivitetsplikt rettet mot å kjøpe billett, mener mindretallet at klager i denne saken ikke kan bebreides i så måte. Det vises til klagers anførsel om at billettøren på denne båten ikke sjelden bruker 30 minutter eller mer på billetttrunden, og at hun derfor antok at det var billettøren som kom for å selge billett da kontrollen ble gjennomført ca. 30 minutter etter avreise. I tillegg kommer at klager satt bakerst i båten der det var motorstøy, mens billettørens opprop om å ta kontakt for å kjøpe billett ble rettet mot fremre, evt. midtre, del av båten, noe som kan ha gjort at hun ikke hørte oppropet. Klager har heller ikke sett at billettøren hadde vært rundt for å selge billetter. Mindretallet er derfor av den oppfatning at klager må gis medhold i sitt krav om frafall av gebyret.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Frode Sund - NHO sjøfart

Kristin Aarre (Ruter)