

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr og at vekterselskapet beklager og sørger for at andre ikke opplever det samme.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2022-02509

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ilagt gebyr den 7. september 2022.

Klager anfører at datteren ble ilagt gebyr på tross av at hun hadde gyldig billett. Klager anfører at datteren hadde gyldig billett da kontrolløren spurte.

Klager anfører at kontrolløren sa navnet og fødselsdatoen hennes høyt, slik at andre på bussen hørte det. Klager anfører at kontrolløren også uttalte at hun nok ville slippe å betale gebyret siden hun hadde billett. Klager anfører at andre på bussen hørte kontrolløren si dette til datteren.

Klager anfører at betalingshistorikken viser at dette er en betalende passasjer.

Klager anfører at datteren følte seg veldig dårlig behandlet, og at hun ble gjort skam på av kontrolløren. Klager anfører at dette er uakseptabel oppførsel av det som skal være profesjonelle selskap.

Klager anfører at datteren, som er 17 år, gikk gråtende av bussen etter at kontrolløren hadde sagt navnet og fødselsdatoen hennes høyt. Klager anfører at dette var veldig belastende for datteren og at vekterselskapet vurderes anmeldt til Datatilsynet for brudd på personvernloven.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever frafall av det ilagte gebyret og at vekterselskapet beklager og sørger for at andre ikke opplever det samme.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved behandling av saken har AtB vært i kontakt med det aktuelle vekterselskapet, Avarn Security AS. I forbindelse med den aktuelle billettkontrollen har de skrevet en hendelsesrapport. AtB finner at hendelsesrapporten avviker noe fra klagers bemerkninger. Vaktleder har i dialog med de aktuelle kontrollørene vurdert billettkontrollen til å være i henhold til AtBs retningslinjer og kan ikke se at det er gjort noen feil. Kontrollørene har ikke sett at klagers datter ble synlig berørt, men bemerker imidlertid at det ikke er uvanlig at passasjerer blir ukomfortable i kontrollsituasjon. Dette er noe kontrollørene i vekterselskapet ønsker å hensynta under billettkontroll.

AtB har forståelse og ønsker å beklage at klagers datter opplevde billettkontrollen som belastende. Billettkontrollørene skal opptre respektfullt, og hendelsen klager beskriver er ikke i tråd med AtBs verdier eller kontrollørenes retningslinjer. Saken ble fulgt opp av vekterselskapets leder for billettkontroll like etter at AtB ble gjort kjent med saken. Det er imidlertid viktig å bemerke at disse anføringene ikke er av relevans i saksbehandlingen. Dette siden sakens objektive forhold viser at tilleggsgebyr ble ilagt grunnet billettkjøp etter påstigning og kontrollstart, og ikke som et resultat av angivelig oppførsel fra billettkontrollørene.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 3. august 2019 gikk AtB over til åpen billettering på bybussene i Trondheim. Ved åpen billettering kan den reisende gå om bord i bussen uten å registrere/validere eller vise frem billetten for sjåfør, så lenge denne er kjøpt/aktivert før påstigning. Det er til enhver tid den reisendes ansvar å påse at man har gyldig billett før påstigning og at denne er klar til fremvisning ved en eventuell billettkontroll. Dersom man ikke fremviser billetten ved kontroll, vil det anses som å reise uten gyldig billett, uavhengig av årsak.

Kontrollørene sjekker sin egen synkroniserte klokke idet bussen er synlig mellom holdeplass for kontroll og holdeplass før kontrollholdeplass. Det er dette tidspunktet billetten vurderes ut fra. Dette for å unngå at folk slipper unna med å kjøpe billett idet de ser kontrollørene. Ifølge kontrollørenes rapport ble kontrollen startet kl. 10.06 den 7. september 2022. For hvert tilleggsgebyr som blir utstedt, skriver billettkontrollørene en rapport for hendelsen. Det vises til fremlagt kopi av kontrollrapporten.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter at elektronisk billett skal være aktivert ved påstigning på et transportmiddel eller før inntreden i en kontrollsone. Videre fremgår det klart av AtBs vilkår og betingelser for AtB Mobillett, herunder SMS-billett, at det er passasjerens ansvar å ha gyldig billett for reisen ved ombordstigning. Gyldighetstiden på billettene er basert på at de reisende må kjøpe billetten i god tid før de starter reisen, og enkeltbilletten er dermed gitt 30 minutter lengre aktiveringstid. Kjøp av SMS-billett etter påstigning er ikke tilstrekkelig.

Ved behandling av klagen har AtB undersøkt bussens faktiske passeringstider på gjeldende avgang. GPS-loggen viser at bussen ankom holdeplass Magnus Berrføtts veg kl. 10.05.41, før den kjørte videre kl. 10.05.51. Ved å se på billetthistorikk i baksystemet for AtB Mobillett kan man se at klagers datter hadde en enkeltbillett som utløp kl. 09.57. Dette bekrefter at klagers datter ikke hadde gyldig billett ved påstigning.

Ved behandling av klagen har saksbehandler kontaktet leverandør av appen for å undersøke når ny billett ble kjøpt. Billetten ble kjøpt og var gyldig fra kl. 10.06.31. GPS-loggen bekrefter at kontrollørene startet billettkontrollen til rett tid da de så linje 13 mellom holdeplass Magnus Berrføtts veg og Valentinlyst ca. kl. 10.06. Dette bekrefter at billett ble kjøpt etter påstigning og kontrollstart.

AtBs regelverk gjelder for alle som befinner seg om bord på AtBs transportmidler, uavhengig av om den reisende mener at det er urimelig eller ikke. Når en kunde kjøper billett hos AtB, inngår kunden samtidig en transportavtale med AtB om reise på AtBs transportmidler basert på de til enhver tid gjeldende vilkår som følger av AtBs transportvedtekter med vedlegg.

AtB har forståelse for at klagers datter ikke hadde til hensikt å opptre uredelig. Likevel er regelverket gjeldende uavhengig av hvilken hensikt den reisende hadde før billettkontrollen fant sted. Det er hvorvidt man har en gyldig billett ved ombordstigning som er gjeldende. Dersom den reisende ikke følger AtBs vilkår, vil tilleggsgebyr ilegges ved kontroll, og skjønnsmessige forhold vil ikke hensyntas.

Videre ønsker AtB å bemerke at det er svært beklagelig dersom billettkontrollør har gitt ut lovnader vedkommende ikke hadde grunnlag for å gi. Billettkontrollørene skal alltid opplyse om klagerett, men skal utover det forholde seg nøytrale under kontroll og ved ilegging av tilleggsgebyr. Dette fordi billettkontrollør ikke nødvendigvis har tilgang til alle objektive fakta og dokumentasjon i saken, slik AtBs saksbehandlere har.

AtB ønsker avslutningsvis å vise til tidligere vedtak hvor nemnda har uttalt at det av hensyn til reiseforetakenes behov er nødvendig å ha en konsekvent praksis da det påberopes ulike grunner til at man ikke kan vise gyldig billett. AtB viser til avsagte nemndsvedtak i lignende saker, se for eksempel KOLLKN-2022-01282 og KOLLKN-2022-00667.

På grunn av ovennevnte informasjon opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken og finner ikke grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klagers datter ble ilagt gebyr på bussen den 7. september 2022.

Det følger av AtBs transportvedtekter punkt 3 a og b at det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel og å ha gyldig billett ved påstigning.

Av transportvedtektenes punkt 6.2 følger det at det skal ilegges tilleggsavgift dersom den reisende ikke kan vise gyldig billett. Bestemmelsen er objektiv. Gebyr kan således ilegges selv om passasjerene ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager har oppgitt at datteren reiste fra Magnus Berføtts veg. Fremlagt sanntidslogg viser at bussens avgangstid fra Magnus Berføtts veg var kl. 10.05.51. Fremlagt skjermbilde av SMS-billett kjøpet viser at SMS-en ble sendt kl. 10.06. Billetten ble således kjøpt etter ombordstigning, og vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede.

Klager har blant annet anført at datteren hadde billett da kontrolløren spurte henne om å fremvise billett. Videre har klager anført at kontrollørens uttalelser tilsa at datteren ville få gebyret slettet dersom hun sendte inn en klage. Klager har også anført at kontrollørens oppførsel var uakseptabel og at vekterselskapet vurderes anmeldt til Datatilsynet.

Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett før ombordstigning, og at en billett som er kjøpt etter ombordstigning ikke anses som gyldig billett. Det er således ikke kontrolltidspunktet som er avgjørende.

Nemnda er kjent med at kontrollørene utøver et visst skjønn ved illeggelse av gebyrer, men nemnda finner av prinsipielle grunner ikke å kunne vurdere skjønnsutøvelsen i det enkelte tilfelle. Hva gjelder klagers anførsler om kontrollørens oppførsel, vises det til at AtB oppgir at dette er blitt fulgt opp av vekterselskapets leder for billettkontroll. Dette har uansett ingen betydning for gebyrileggelsen, som var knyttet til at billett ble kjøpt for sent.

Nemnda har forståelse for at kontrollen kan ha virket belastende for en 17-åring, og reaksjonen kan oppleves streng. Det anses imidlertid ut fra hensynet til reiseforetakene nødvendig med en konsekvent praksis.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Olav Grøttland (Vy)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

