

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr - reiste med feil buss

Dato

20.10.2021

Saksnummer

2021-00998

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021. Klager representant, hennes kollega, anfører at klager, som er utenlandsk, tok feil buss da hun skulle ta Flybussekspressen som hun allerede hadde kjøpt billett til. Representanten viser til innsendt billett for Flybussekspressen. Det var første gang klager var i Trondheim. Videre anfører representanten at klager ikke visste at det var 2 ulike firmaer og gikk derfor på feil buss. Klager hadde billett, men gjorde en menneskelig feil.

Representanten anfører at klager ba om muligheten til å kjøpe billett, men dette ble ikke akseptert. Det fremgår av svaret fra AtB at det er viktig at alle får lik behandling når de ikke har billett. Representanten vil si at klager hadde billett og intensjonen var ikke å snike. Representanten stiller seg undrende til at klager skal behandles som om at hun snek på bussen. Representanten mener at det må være innafor for AtB å gjøre forskjell på en som åpenbart sniker og tar valget om å avstå fra å betale, til en som ærlig og redelig har betalt, men gått på feil selskap og også tilbyr seg å betale for nok en billett når hun blir gjort oppmerksom på feilen.

Klager krever frafall av gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen. Klager hadde ikke billett for reise med AtB, men billett for Flybussekspressen. Flybussekspressen er et kommersielt selskap som ikke har noe samarbeid med AtB. Dette innebærer at billetter på Flybussekspressen ikke kan benyttes om bord AtBs linjer. Linjene som AtB administrerer fremgår på atb.no.

AtB er heleid av Trøndelag Fylkeskommune, og er dermed underlagt forvaltningsrettslige prinsipper som forutsigbarhet og likebehandling. Det betyr at det skal være forutsigbart for alle AtBs kunder. Dersom man ikke følger AtB sine reisevilkår, så vil man bli ilagt gebyr ved kontroll, uavhengig av skjønnsmessige forhold ved saken.

AtB kan ikke tillate en ordning hvor kunder som ikke har gyldig billett, mulighet til å kjøpe en gyldig billett under billettkontroll. Dette på grunn av at da vil noe av hensikten med å drive billettkontroll bortfalle. Hensikten med å gjennomføre billettkontroller er at det skal gis sanksjoner til den enkelte som reiser uten gyldig billett. I tillegg er det at kontrollene gir en preventiv effekt ved at det bidrar til å minske sjansen for fremtidige regelbrudd.

På bakgrunn av dette finner ikke AtB grunnlag for å ettergi tilleggsgebyret.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt gebyr 17. juni 2021 fordi hun ikke kunne fremvise gyldig billett under billettkontrollen.

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

Av transportvedtektenes pkt. 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 passasjerer ikke har opptrådt klanderverdig.

Klager hadde billett til Flybussekspressen, men reiste med AtB. Klager kunne ikke fremvise gyldig AtB billett under billettkontrollen, så vilkårene for å illegge gebyr var dermed til stede. Nemnda bemerker at billetter til Flybussekspressen ikke er gyldige for reiser med AtB.

Klager representant, hennes kollega, har anført at klager, som er utenlandsk, tok feil buss da hun skulle ta Flybussekspressen som hun allerede hadde kjøpt billett til. Videre har representanten forklart at det var første gang kollegaen var i Trondheim og klager visste ikke at det var 2 ulike firmaer. Representanten har anført at klager ba om muligheten til å kjøpe billett, men dette ble ikke akseptert. Representanten presiserer at klager hadde billett og intensjonen var ikke å snike.

Nemnda bemerker at det er den reisende selv som er ansvarlig for å sørge for å gå om bord på riktig transportmiddel. Dersom man påstiger feil transportmiddel er den reisende nærmest å bære risiko for å bli ilagt gebyr.

Nemnda har i sin praksis lagt til grunn at dette også gjelder om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/ på aktuell strekning mv. Det er den reisendes ansvar å sørge for gyldig billett ved reise med kollektiv transport.

Nemnda har forståelse for at reaksjonen med gebyr kan oppleves strengt i et tilfelle som dette, men av hensyn til reiseforetakene er det behov for en konsekvent praksis. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Olav Grøttland (Vy)