

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av ilagt gebyr som følge av manglende gyldig billett

Dato

19.01.2018

Saksnummer

2017-02692

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr på bybanen 10. juni 2017 som følge av at han ikke hadde aktivert billett.

Klager gikk ombord på Florida med en billett klart til skanning. Ombord var det mange reisende og klager slet derfor med å komme gjennom folkemengden og frem til maskinen for å skanne billetten. Siden klager sliter med angst og uro, og av og til kan få panikkanfall, ble han i denne situasjonen veldig fokusert på å puste riktig slik at han ikke besvimte. Klager glemte derfor å skanne kortet da han oppdaget en ledig plass.

Da det ble gjennomført kontroll forklarte klager hva som hadde hendt. Kontrolløren aktiverte klagers kort på automaten, men valgte likevel å ilegge klager et gebyr. Klager har vanskelig for å akseptere dette gebyret. Dette fordi kontrolløren aktiverte billetten hans, og samtidig valgte å utstede et gebyr. Hadde klager ikke hatt noen form for gyldig billett, ville det vært mer forståelig.

Klager reagerer også på at han ble holdt tilbake på bybane, og opplevde dette som en svært inngripende handling overfor en passasjer. Spesielt når Skyss hevder at han ble holdt tilbake fordi han ikke ønsket å overlevere sin ID til kontrolløren, noe klager mener han ikke er pålagt til i henhold til norsk lov. Uansett ble klager aldri spurt om han kunne fremvise personalia. Slik klager forstår det har kontrollørene kun adgang til å tilkalle politi for å avklare om en person lyver om sin identitet. Klager ble aldri spurt om ID, han hadde derfor ikke anledning til å lyve om det.

Klager krever derfor at Skyss frafaller gebyret på kr 950.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss viser til mottatt klage på ilagt gebyr.

Kjernen i saken er at kunden kjøpte en billett i butikk/kiosk, men aktiverte ikke denne ved påstigning. Skyss billetter som selges i butikk må aktiveres om bord ved bruk. Dette gjøres på følgende måte (framgangsmåten er også trykket tydelig på baksiden av billetten – se vedlegg):

- Hold billetten i ro mot kortleser om bord.
- Grønt lys og teksten "Gyldig reise" vises. Billetten er nå gyldig i 90 minutter.

Dersom man ikke aktiverer billetten har man altså ikke gyldig billett. Kunden bestrider ikke at han kjenner til dette, men sier at det var så fullt på bybanen at han ikke nådde frem til kortleser. Kortlesere er montert ved inngangsdøren til alle bybanevogner og er lett tilgjengelig selv om det er mye folk på transportmidlet. I tillegg skriver kunden at han etter hvert beveget seg bakover og fant et ledig sete. Dette tyder på at det ikke kan ha vært så trangt at man ikke kunne ha kommet seg bort til en kortleser for å aktivere billetten. Kontrollørene har heller ikke funnet det vanskelig å bevege seg gjennom vognen da de utførte kontroll.

Gebyr selv om billetten ble aktivert av kontrollør

:

Kunden klager også på at han ble belastet for billett samtidig som han fikk et gebyr. Her praktiserer Skyss det samme som Ruter. Passasjerer kan velge mellom å betale gebyret på stedet og bruke betalt gebyr som billett for den videre reisen. Hvis tilleggsavgiften ikke betales på stedet, har passasjerer ikke rett til å fortsette reisen uten å kjøpe en vanlig billett. Dette er beskrevet i våre transportvedtekter, som er godkjent av Samferdselsdepartementet 1. september 2015:

«Reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, pliktar å betale tilleggskost. Dette gjeld og dersom den reisende ønsker å avbryte reisa. Tilleggskost kan og krevjast av mindreårige som har fylt 15 år.

Tilleggsavgiften er særskilt godkjent av Samferdselsdepartementet og kan betalast på staden eller seinare med faktura. Dersom den blir betalt på staden, er tilleggskosten kr. 950. Betalt tilleggskost gjev rett til å fortsetje reisa på same vilkår som for ordinær enkeltbillett.

Reisende som vert ilagde tilleggskost og som ikkje betaler på staden, skal oppgje korrekt namn, adresse og fødselsdato og vente på verifisering av identitetsopplysningane slik at Skyss seinare kan inndrive tilleggsavgiften ved bruk av faktura. Ved faktura er tilleggskosten kr. 1150. For barn og ungdom under 18 år er gebyret kr 950, uavhengig av oppgjersform. Reisende som ikkje betaler tilleggsavgiftsbillett på staden, har ikkje rett til å fortsetje reisa.».

Tilbakeholding

:

Kunden klager over at han er blitt holdt tilbake mens gebyr utstedes. Å holde tilbake en reisende og be om assistanse fra politiet er noe som gjøres sjeldent hos Skyss. Dette skal kun skje i tilfeller hvor den reisende ikke samarbeider og nekter å oppgi personalia. I dette tilfelle nektet den reisende å oppgi personalia og politiet ble derfor kontaktet. Hjemmel til å holde en person tilbake er også beskrevet i transportvedtektene::

«Skyss sine kontrollører kan halde tilbake reisende når vedkomande

- ikkje viser fram gyldig billett eller ikkje viser fram gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt,
- ikkje betaler tilleggsavgift på staden, og
- ikkje oppgjev korrekt namn, adresse og fødselsdato.

Den reisande kan haldast tilbake inntil vedkomande oppgjev korrekt namn, adresse og fødselsdato. Ein kan også halde tilbake den reisande mens opplysningane vedkomande gir, blir verifiserte. Dersom den reisande likevel betaler tilleggsavgift, skal ein ikkje halde han eller ho tilbake lenger.»

Vold

:

Når det gjelder påstanden om bruk av vold så er dette noe Skyss tar svært alvorlig, men kunden har ikke beskrevet dette i sine tidligere klager til oss. Det hadde vært en fordel om dette ble nevnt i en av de opprinnelige klagen slik at vi kunne forhørt oss med kontrolløren når hendelsen var friskt i minne. Vi har kontaktet vår leverandør, men kontrolløren husker ikke denne konkrete situasjonen som fant sted i juni. I loggen til kontrollørene står det riktignok at kunden ble holdt tilbake, men det står ingenting om at situasjonen bar preg av å være voldelig. Politiet som møtte opp på stedet har heller ikke rapportert om dette. Vi stiller oss derfor uforstående til denne påstanden.

Skyss kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om frafall av ilagt gebyr.

Nemnda bemerker

Klager ble ilagt tilleggsavgift på Bybanen i Bergen da han ikke kunne vise gyldig billett.

Det fremgår av Bybanens transportvilkår blant annet følgende:

"Reisande som ved kontroll ikkje kan vise gyldig billett og gyldig dokumentasjon ved krav på rabatt, pliktar å betale tilleggskast. Dette gjeld òg dersom den reisande ønskjer å avbryte reisa. Tilleggskast kan òg krevjast av mindreårige som har fylt 15 år."

Klager hadde ikke aktivert billetten og vilkårene for å ilegge tilleggsavgift var til stede.

Nemnda bemerker at automatene for aktivering av billetter etter det opplyste er plassert ved inngangene. Selv om det var mange passasjerer og trengsel på banen, må nemnda legge til grunn at aktivering av billetten kunne skje umiddelbart ved påstigning.

Nemnda kan etter en samlet vurdering av klagers opplysninger ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Olav Grøttland (NSB)
- Else Anette Grannes