

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafall av gebyr ved reise med buss

Dato

11.06.2019

Saksnummer

2019-01545

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste 26. mars 2019 med bussen da han ble ilagt gebyr som følge av for sent kjøp av billett.

Klager viser til at han hadde problemer med å få sendt melding for å motta SMS-billett, og meddelte dette til føreren av bussen. Føreren ba klager gå å sette seg, og omsider fikk klager sendt melding. Like etter var det kontroll og klager forsøkte å forklare hendelsesforløpet til kontrolløren. Vedkommende hevdet problemet klager hadde opplevd var et avvik og klager ble ilagt gebyr. Klager er uenig i dette ettersom det var umulig for han å sende melding.

På overnevnte bakgrunn har klager fremsatt krav om frafall av ilagt gebyr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble 26. mars 2019 kontrollert i en billettkontroll og ilagt gebyr fordi SMS-billetten han viste kontrolløren ble ansett som kjøpt etter kontrollstart,

Det fremgår av retningslinjene for bruk av AtB Mobilbillett at reisende må bestille billetten i god tid før ombordstigning slik at billetten er klar ved ombordstigning.

Etter en sjekk av Mobillettsystemet kan ikke AtB se at det var problemer med billettering på det aktuelle tidspunktet klager forsøkte å kjøpe billett.

Det er kundens ansvar å ha gyldig billett ved ombordstigning. AtB har erfart at enkelte kunder avventer å kjøpe billett til de ser kontrollørene gå om bord i bussen eller ser de stå på neste holdeplass. For å unngå dette, starter kontrollen formelt sett idet bussen er på vei inn på holdeplassen og kontrollørene ser bussen.

Bruksvilkårene for Mobilbillett og SMS-billett er tydelige på at Mobilbillett og SMS-billett skal være ferdigkjøpt og klar til fremvisning til sjåføren ved påstigning. Mobilbilletten har en utvidet overgangstid på 30 minutter, nettopp fordi man skal kunne kjøpe billett og ha denne klar i god tid før man går på bussen. Det betyr at reisende som planlegger å reise med buss skal gjøre nødvendige forberedelser i forkant av reisen, herunder bestilling av billett.

Vedrørende ileggelse av gebyr for billett kjøpt etter start av kontroll har Nemnda i tidligere saker ikke anbefalt at gebyret frafalles.

I sak 2018-03465 ble klager ilagt gebyr på bussen fordi han ikke kunne fremvise gyldig billett. Nemnda uttalte her at «Nemnda bemerker at det er den reisendes ansvar å sørge for å ha gyldig billett. I dette tilfellet er prosessen med kjøp av billett ikke fullført.»

I sak 2018-03250 ble klager stoppet i kontroll om bord i bussen og ilagt gebyr fordi kontrolløren mente at billetten var kjøpt etter ombordstigning. Klager fastholder at han kjøpte billetten før bussen ankom holdeplassen. Klager er ikke sikker på om det oppstod en forsinkelse mellom betaling og aktivering av billett, men han understreker at billetten ble kjøpt før han gikk om bord i bussen. Nemnda uttalte her at «Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at tilleggsavgiften frafalles. Nemnda har forståelse for at reaksjonen med tilleggsavgift kan oppleves streng. Av hensyn til reiseforetakenes behov er det nødvendig med en konsekvent praksis da det er ulike årsaker til at reisende kjøper billett for sent. Reisende har selv ansvaret for å sette seg inn i billett- og betalingssystemer. Det forhold at man er lite kjent med rutinene gir ikke grunnlag for å slippe tilleggsavgift.»

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

Nemnda bemerker

Klager ble den 26. mars 2019 ilagt gebyr på busslinje 18 som følge av at han hadde kjøpt billett for sent.

Det følger av AtBs transportvilkår § 2 andre avsnitt at "[r]ett til transport får en ved kjøp av reisebevis i samsvar med gjeldende takstregulativ. Den reisende skal ha gyldig reisebevis ved påstigning. Enkeltbilletter (papir og mobiltelefon) skal fremvises til sjåfør/billettør, øvrige reiseprodukter skal være validert/registrert ved påstigning. Det er den reisendes ansvar å ha gyldig betalingsmiddel ved kjøp av billett."

Det følger videre av § 7 første avsnitt at reisende som ikke kan vise gyldig reisebevis skal betale en tilleggsavgift.

Klager kunne ikke vise billett ved ombordstigning og vilkårene for å illegge gebyr anses å ha vært oppfylt.

Klager viser til at han opplevde problemer med å få sendt melding for billett, og at føreren ba han gå å sette seg bak i bussen, hvor han til slutt fikk ordnet med mobilbillett,

Nemnda bemerker at klager selv har ansvar for at mobiltelefonen fungerer. AtB har opplyst at selskapet ikke kan se at det var problemer med billettering i Mobilbillettssystemet på det aktuelle tidspunktet klager forsøkte å kjøpe billett.

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

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Line Jeanette Klefstad (Forbrukerrådet)