

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Manglende gyldig billett / klagerett til selskapet

Dato

10.02.2020

Saksnummer

2019-04471

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen den 4.oktober 2019 da hun ble ilagt et gebyr. Hun pendler av og til mellom Trondheim og Stjørdal for å dra på jobb. Klager anfører at siden månedskortet hennes hadde utløpt valgte hun å kjøpe SMS-billett for reisen. Klager forklarer at hun hadde fått opplyst av bussjåfør at dette var gyldig som billett.

Da klager ble møtt av kontrollen viste hun frem SMS-billetten i god tro om at denne var gyldig. Klager synes det er urimelig at hun fikk ilagt gebyr for ugyldig billett da hun mener at dersom hun spør en AtB medarbeider må hun kunne stole på at hun ikke får feilaktige svar. Klager forklarer videre at dersom hun hadde visst at SMS-billetten ikke var fullstendig, ville hun kjøpt en annen billett.

Klager krever at AtB AS frafaller gebyret på 1150 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble ilagt gebyr den 4.oktober 2019 fordi hennes billett ikke var gyldig for sonen hun reiste i.

I forbindelse med innføring av ny rutestruktur i Trondheim den 03.08.19, gikk AtB samtidig over til åpen billettering. Dette innebærer at reisende på busser som er en del av Stor-Trondheim (sone A) ikke behøver å vise frem billett når man går om bord i bussen. Den busslinjen klager reiste med starter i sone A og avslutter i sone B3. Sjåfører som kjører for AtBs linjer har hverken før eller etter innføring av åpen billettering hatt ansvar for å kontrollere billetter eller påse at de reisende har gyldig billett når de går om bord i bussen. Det er den reisende selv som har ansvar for å reise gyldig billett, og dersom de under billettkontroll ikke har det, blir de ilagt gebyr.

I denne saken har AtB valgt å innhente mer informasjon fra billettkontrollørene som stoppet klager. AtB viser her til fremlagt uttalelse fra vaktelskapet og kontrolløren som gjennomførte kontrollen, hvor de har forklart at klager ikke hevdet det var sjåføren på den aktuelle bussen der kontrollen ble gjennomført som hadde akseptert SMS-billett som gyldig for hele reisen, men sjåfører generelt. Dersom det var sjåføren på den aktuelle bussen som hadde tillatt dette, hadde kontrolløren snakket med vedkommende for å finne ut av hva som hadde skjedd. Da dette ikke var tilfellet, hadde hverken kontrolløren eller AtB mulighet til å undersøke om klagers anførsel medfører riktighet.

På bakgrunn av ovennevnte opprettholder AtB tidligere avgjørelse i saken.

Nemnda bemerker

Klager som reiser en del på strekningen Trondheim - Stjørdal ble den 4. oktober 2019 ilagt gebyr på bussen på det grunnlag at hun ikke hadde gyldig billett for sone B.

Det fremgår av AtBs transportvedtekter § 3 B at passasjerer skal ha gyldig billett og oppfylle vilkårene for billettkategorien ved påstigning på et transportmiddel eller i en kontrollsoner.

Det følger videre av transportvedtektene § 6 andre avsnitt at reisende som ved kontroll ikke kan vise gyldig billett for påbegynt reise, skal betale tilleggsavgift. Med påbegynt reise forstås at passasjerer er om bord i transportmiddel.

Nemnda legger til grunn at det for reise på denne strekningen kreves billett for to soner, sone A og B. Klager hadde en SMS-billett. Av skjermbilde som er innsendt av klager er det ingen soneangivelse på billetten, men prisen er kr. 38, som er pris for en sone.

På AtBs nettside er det gitt orientering om hvordan man kan kjøpe billetter mv. Et alternativ er "SMS-billett for sone A". Det er ikke oppgitt noe tilsvarende alternativ for andre soner.

Nemnda finner det lite sannsynlig at en ansatt i AtB har opplyst at SMS-billetter kan kjøpes også for andre soner enn sone A. Det er klagers ansvar å sette seg inn i billettalternativer og priser, og informasjonen om SMS-billetter er tilgjengelig på AtBs nettside.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke grunnlag for å anbefale at gebyret frafalles.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Susann Tandberg (Ruter)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)