

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om frafallelse av kontrollgebyr

Dato

03.04.2020

Saksnummer

2020-00381

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Den 4. desember 2019 ble klager ilagt et kontrollgebyr fordi hun hadde kjøpt billett for sent.

Klager anfører at hun kjøpte billett i det hun gikk om bord på bussen. Klager informerer videre om at det kun tar 1-2 minutter til Olav Tryggvasons gate, hvor hun ble kontrollert. Klager anfører at billetten hennes hadde vært gyldig i nesten 4 minutter på kontrolltidspunktet, men at kontrolløren mente at den var kjøpt etter kontrollstart. Klager sendte inn en klage på gebyret per post den 4. desember 2019, men mottok ikke svar fra AtB. Den 23.januar 2020 sendte klager inn en elektronisk klage, men AtB avviste klagen hennes som følge av at hun ikke hadde overholdt klagefristen på 21 dager etter at gebyret er blitt ilagt. Klager har betalt gebyret.

Klager krever at AtB refunderer det innbetalte beløpet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ble den 4. desember 2019 kontrollert i billettkontroll og ilagt gebyr for ikke å ha aktivert periodebilletten for en ny periode. Klager hevder at hun sendte en henvendelse per post til AtB samme dag og ønsket å få gebyret slettet. AtB kan ikke se å ha mottatt brev post sendt 4. desember 2019. Den 23.januar 2020 mottok AtB en ny henvendelse fra klager, og svarte klager at klagefristen på 21 dager var overtrådt og at gebyret opprettholdes. AtB viser til punkt 10 i sine Transportvedtekter, hvor det fremgår at «For klager på ilagt tilleggsavgift [...], er klagefristen tre uker etter utstedt tilleggsavgift». Ettersom AtB først mottok en klage fra klager den 23.januar 2020, er denne fremsatt 29 dager etter klagefristens utløp.

På denne bakgrunn, opprettholder AtB gebyret.

AtB anfører subsidiært at kravet opprettholdes fordi klager kjøpte billetten for sent. Klager har forklart at hun kjøpte billetten før hun gikk om bord i bussen. Klagers vedlagte billettkvittering viser at aktiveringstidspunktet for enkeltbilletten er det samme som klokkeslettet for start av kontroll. Kontrollørene starter kontrollen når de får øye på bussen for å unngå at passasjerer kjøper billett under reisen når de ser kontrollørene fra bussen. Dersom passasjerene har gyldig billett før man går om bord i bussen, vil man unngå å risikere å bli ilagt gebyr under kontrollen, da klokkeslettet på billetten vil være før kontrolltidspunktet. Klager hevder at hennes billett hadde løpt i 4 minutter før hun fysisk ble sjekket i kontroll. Som følge av at kontrollørene starter klokken i det de oppdager bussen, vil det dermed ta noe tid frem til fysisk kontrollsjekk av passasjerens billetter. Det påpekes at AtBs Mobilletter og SMS-billetter har 90 minutters gyldighet, slik at passasjerer rekker å kjøpe billett i tilstrekkelig tid før reisen, uten å risikere at den ikke varer gjennom hele turen.

AtB krever at gebyret opprettholdes.

Nemnda bemerker

Saken gjelder gebyr ilagt den 4. desember 2019 for å ha kjøpt billett for sent.

Klager anfører at hun sendte klage samme dag. Det er imidlertid ikke registrert noe i systemene til AtB, og det foreligger heller ingen dokumentasjon fra klager som bekrefter dette. Første registrerte klage er 23. januar 2020, som er etter klagefristen på 21 dager, jf. AtBs transportvedtekter nr. 10. Klagen er fremsatt for sent, og kan ikke tas til følge.

Under enhver omstendighet var det grunnlag for å ilagge gebyr, da klagers billett ikke var aktivert ved påstigning, noe som følger av transportvedtektene nr. 11. Det vises til kontrollrapport om at tidspunktet for kjøp, kl. 10:47, var samtidig med kontroll, noe som innebærer at klager allerede befant seg på bussen da billetten ble kjøpt.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Susann Tandberg (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)